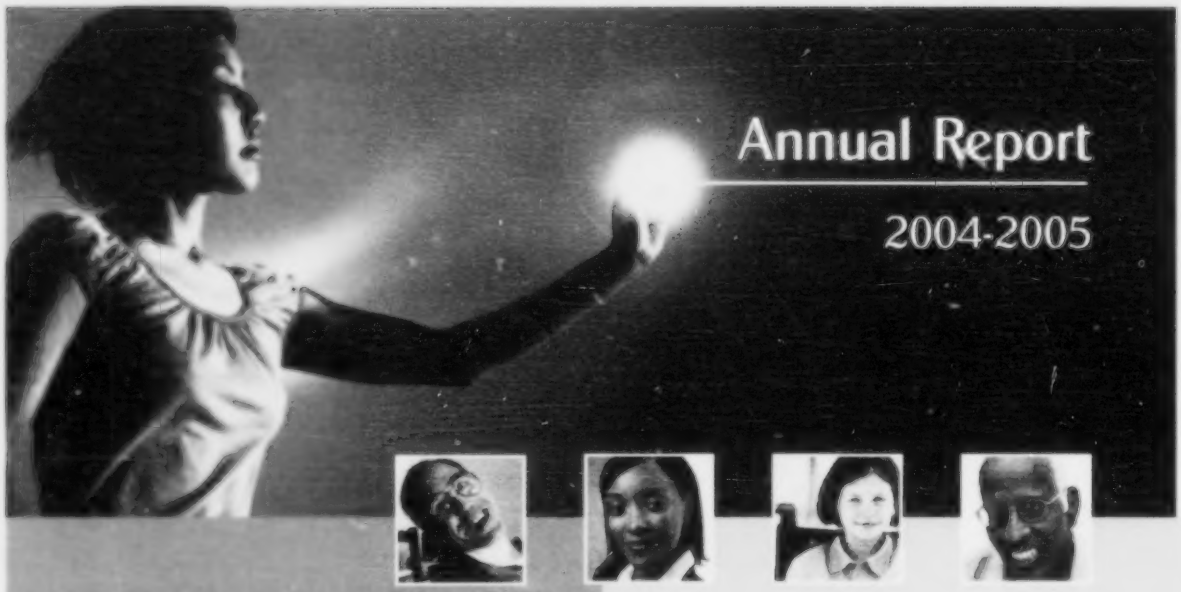
Ontario
Human Rights Commission

Commission ontarienne des
droits de la personne

Ontario



Annual Report

2004-2005

Published by the Ontario Human Rights Commission
Province of Ontario, Toronto, Canada
© 2005, Government of Ontario
ISSN 0702-0538 6/05
ISBN 0-7794-7967-X

105-06659

Ontario Human Rights Commission
Annual Report 2004-2005

Ontario Human Rights Commission
180 Dundas Street W. 8th Floor
Toronto ON M7A 2R9

Table of Contents

MESSAGE FROM THE CHIEF COMMISSIONER 2
PART I: THE COMMISSION: A DECADE OF EVOLUTION 5
What We've Accomplished 6
Corporate Restructuring 6
Centralized Services 7
Registrar's Office 7
Technology 8
Web site 8
Integration Protocol 9
Mission Statement and Code of Ethics 10
Accountability Framework 10
Operational Effectiveness 11
Staff Training 11
Inquiry and Intake 12
Mediation and Settlement 13
Investigation and Referral 14
Litigation 16
Tribunal Decisions 16
Divisional Court, Court of Appeal & Supreme Court of Canada Decisions 19
Judicial Review Decisions 20
Interventions 21
Settlements 21
Commission Initiated Complaints 22
Policy Development 23
Consultation 24
Policy Highlights 1995-2005 24
Policy Review and Advice 25
Policy and Litigation 26
Public Education 27
National and International Liaison 30
What We've Learned 31
Maximizing Resources and Mandate 31
Relevance of Human Rights Commissions Today 33
Role of the Commission Going Forward 35
Appendix - Part I 37
OHRC Comparative Indicators 1995-2005 38

PART II: COMMISSION ACTIVITIES 2004-2005 ..... **39**
About the Commission 40
Caseload Management 40
Caseload 40
Inquiry and Intake 41
Mediation 42
Investigation 42
Policy Development **42**
Racial Discrimination and Racism Policy Dialogue 43
Racial Profiling Report - One-Year Follow-up 44
Disability and Education 44
Restaurant Accessibility Initiative 45
Family Status Discussion Paper 46
Advice on Human Rights Matters **46**
Discriminatory Effect of School Discipline Legislation and Policies 46
Police Complaints Review Submission 47
Mandatory Retirement 48
Regulation of the Private Security Industry 49
Accessibility for Ontarians with Disabilities Act 50
Other Matters 50
Public Education, Partnership and Promotion **51**
Aboriginal Human Rights Program 52
Call for a Canadian Coalition of Cities Against Racism 53
www.ohrc.on.ca 54
Legal Services **54**
Case Summary Highlights 55
Accountability Framework **60**
Appendices - Part II **67**
List of Commissioners 68
Branch Descriptions 74
List of Publications 76
Human Rights Tribunal of Ontario Decisions & Settlements 79
Financial Statement 84
Tables 85
ENDNOTES 90

Ontario

June, 2005

The Honourable Michael J. Bryant
Attorney General
Minister Responsible for Native Affairs
Minister Responsible for Democratic Renewal
720 Bay Street
Toronto ON M5G 2K1

Dear Minister:

Pursuant to Section 31(1) of the Ontario *Human Rights Code*, we are required to submit a report on the Ontario Human Rights Commission's activities for the previous fiscal period by June 30th of each year.

In this regard, it is my pleasure to provide you with a copy of the Commission's Annual Report 2004-2005. This report reflects the activities of the Commission from April 1, 2004 to March 31, 2005.

Yours sincerely,

Keith C. Norton, Q.C., B.A., LL.B.
Chief Commissioner

Message from the Chief Commissioner

June 2005

In this, my final report, I am pleased to report on the Ontario Human Rights Commission's activities for the April 1, 2004 to March 31, 2005 fiscal year.

During 2004-2005, the Commission accomplished several significant achievements including key legal settlements on a variety of human rights issues. In particular, the Commission:

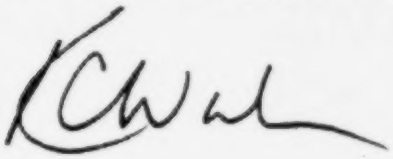
- conducted a Policy Dialogue as part of policy development on the ground of race;
- released guidelines on the application of the Ontario *Human Rights Code* related to issues of disability in the education sector;
- followed up on recommendations set out in its 2003 Disability and Education Consultation Report;
- followed up on recommendations in its Racial Profiling Report released in December 2003;
- released a report on restaurant accessibility, *Dining Out Accessibly*, and expanded the restaurant initiative to other chains; and,
- developed a Discussion Paper on discrimination because of family status.

This past year, the Commission opened 2,399 cases and closed 2,215 cases. The active caseload on March 31, 2005 was 2,733 cases, which represents an increase of 184 cases (or 7.3%) over last year's caseload of 2,549 cases. The Commission also referred 150 cases to the Human Rights Tribunal of Ontario.

I am also pleased to look back and report on the Commission's many accomplishments in all areas of its mandate over the past ten years. During this time, key reforms and corporate initiatives undertaken by the Commission have enhanced its ability to process complaints and carry out its compliance function under the *Code*. As well, significant initiatives in the Commission's policy, education and legal work, and in

its mediation and investigative services, have helped position Ontario as a leader in the protection and advancement of human rights.

I have had the privilege now of overseeing the work of the Commission and being associated with its truly dedicated staff for the past nine years. As I complete my term as Chief Commissioner, I wish the Commission much future success as it builds on past achievements and forges ahead in advancing human rights for all Ontarians. I feel very fortunate to have been part of an organization that continuously challenges itself to deliver more effectively on its mandate, and does so with such a high degree of commitment and professionalism.



Keith C. Norton Q.C., B.A., LL.B
Chief Commissioner

PART I: THE COMMISSION: A DECADE OF EVOLUTION

What We've Accomplished

Over the past ten years, the Ontario Human Rights Commission has experienced an evolution, one focused on continually finding new ways to be efficient and effective, with the goal of enhancing its capacity to deliver on its mandate. In the face of a mounting caseload and restrictions in its budget, the Commission embarked on a decade of change that ultimately has led to significant success and a strengthened institution. Taking time to look back and review its accomplishments, as well as the challenges it has faced, will help the Commission remain relevant and effective as it carries out its mandate into the 21st Century.

Corporate Restructuring

In the early to mid 1990s, there was a renewed emphasis within the public sector on the use of public resources in a sustainable, cost-effective, and responsive manner with the goal of increasing effectiveness through sound reforms. In response, the Commission implemented a series of organizational improvement initiatives that aimed to increase the effectiveness and the efficiency of the Commission. They included:

- Quality and Quantity Assurance program and increased accountability
- Reformed customer service program
- Streamlined enforcement procedures
- Enhanced technology and training, and
- Leaner and more cost-effective organizational structure

Since their implementation, these initiatives resulted in improvements in the numbers of cases closed and in the quality of the work of the Commission.

Throughout the mid 1990s, the Commission was subject to review by several government bodies, which in part, led to many of the reforms that occurred over the past decade.[1] In response to these reviews, as well as its own evaluative efforts, the Commission has gone through a period of reform that has significantly changed the Commission's

structure, increased its transparency and accountability, and strengthened its capacity to deliver on its human rights mandate.

Centralized Services

Beginning in 1996-97, the Commission consolidated its regional offices throughout the province into one head office in Toronto, covering two specialized functions: mediation and investigation, with some staff continuing to work in regions through shared office arrangements. Job duties for these specialized functions were re-aligned into two separate positions: mediation officers and investigation officers.

The Commission also established a centralized call centre in 1997, offering one-window service, five days a week from its head office in Toronto. Given that the majority of people contact the Commission by telephone, the centralization of inquiry and intake services has significantly improved access to the Commission.

In 1999-2000, the Commission faced the challenge of having to find additional savings as part of government-wide budget restrictions. In response, it introduced new working arrangements for Commission staff located in regional areas of the province through teleworking. The project has helped the Commission to continue to operate within its funding allocation while maintaining a presence in the regions outside of Toronto.

Registrar's Office

In 1996-97, a newly formed Registrar's Office consolidated responsibilities that had formerly been spread among the Chief Commissioner's Office and three other Branches. This Office has provided clients with a central point of access to the Commission on cases after investigation has taken place. It is responsible for processing reconsideration requests, co-coordinating all functions related to Commission and Panel Meetings, and responding to Freedom of Information and Ombudsman issues.

Technology

In 1995, the Commission began a major upgrade of its technology infrastructure linking all parts of the Commission by computer, allowing for a more effective workflow and improved internal communications. By 1997, the Commission introduced the Case Management Information System (CMIS), and one year later, won the Ontario Government's Amethyst Award for outstanding achievement by Ontario's Public Servants for designing this time and money-saving technology. The system has helped the Commission manage all of its case documents and procedures electronically from the first phone call through to a final resolution, with modules developed for handling inquiries, intake, mediation, case allocation and investigation, referral decisions, and litigation. Importantly, it integrates policy and legal considerations into every stage of complaint processing.

CMIS has been essential to the Commission in achieving its case management objectives. It has drawn wide attention nationally and internationally, becoming a model for similar organizations that manage complaint or case processing systems.

Given funding realities, the Commission decided to capitalize on the value of the original CMIS through a long term license of the intellectual capital of CMIS in exchange for significant and ongoing upgrades to the software. In 2004, the Commission entered into an agreement with WorkGroup Designs Ltd., which is now globally marketing the CMIS technology.

Web site

Since launching its Web site, www.ohrc.on.ca, in 1996, the Commission has progressively used the Internet as a resource for public education and to share information on human rights issues. It immediately became a cost effective and indispensable tool for the Commission to reach Ontarians by providing quick access to news releases, reports and policies, as well as a wide variety of other publications, including information about the *Code* and the Commission, the complaints process, plain language guides, case summaries and public education resources.

In recent years, the Commission has made more creative use of its Web site as a unique tool in support of the policy process. During its 2003 Racial Profiling Inquiry, the Commission collected submissions from the general public through its Web site. This resulted in a public consultation process that not only was more accessible for the public, but also more efficient and ultimately more effective for the Commission's policy process.

During the fiscal year 2004-2005, the Commission recorded over half a million (523,878) unique visits to the Web site, marking the fifth consecutive year the Commission has recorded an increase in Web site visits. Substantial redevelopment of the site is in progress and a new Commission Web site will be launched in 2005 to increase capacity and address the growing demand on this medium.

Integration Protocol

Over the last several years, the Commission implemented protocols to improve the investigative process by integrating legal and policy perspectives throughout. This integration has allowed the mediation and investigation branch to draw on the combined expertise from the legal and policy branches when mediating, investigating and analyzing, or settling a complaint. This has enhanced the quality of the Commission's work and permits shorter and more focused resolution of cases.

The integration of Commission functions also gives the policy branch access to the pragmatic perspective of the other two branches in undertaking research, inquiring into matters, developing policy, as well as in the delivery of public education and communication activities. The legal branch's involvement in the development of Commission policies in turn better promotes the advancement of human rights jurisprudence.

Mission Statement and Code of Ethics

In 1997, the Commission developed a new mission statement and a Code of Ethics. Drawn directly from the Commission's mandate as defined by the Ontario *Human Rights Code*, the Mission Statement says,

The Ontario Human Rights Commission is committed to the elimination of discrimination in society by providing the people of Ontario with strong leadership and quality service:

- *in the effective enforcement of the* Human Rights Code*; and,*
- *in the promotion and advancement of human rights.*

Within this framework, the Commission introduced a new Code of Ethics the following year, to build on the Commission's existing improvements, enhance its internal capacity as a professional and accountable institution, and to be more transparent about its operations. The Code of Ethics formalizes the Commission's commitment to uphold the spirit and principles of the Ontario *Human Rights Code* in its daily work and helps to define what the Commission is, what it stands for, and how it should conduct its business. It also offers an internal assessment tool, setting a bar of excellence against which the Commission measures and improves on the quality of its work and the level of its service to the public. To support the Code of Ethics, the Commission appointed an external Ethics Advisor to provide guidance to Commissioners and staff regarding ethics-related issues.

Accountability Framework

The Commission first introduced an Accountability Framework in its 1996-1997 Annual Report to report to the public and the Legislature on its activities. The Accountability Framework acts as a reference to help the Commission monitor its progress, review its plans, and assess its successes and shortcomings over the course of the year, as well as set out commitments for the following year.

Operational Effectiveness

In 2002, the Executive Director's Office championed a number of initiatives aimed at increasing both employee satisfaction and operational effectiveness of the Commission. These included employee-led reviews of the Commission's operations and services, as well as new performance management, organizational health, and learning plan processes for Commission staff.

Staff Training

Staff training has remained an important component of the evolution of the Commission over the past ten years and has been instrumental in ensuring that Commission staff is aware of changes in Commission protocols, research and consultation initiatives, new policies, as well as relevant human rights tribunal and court decisions.

Training initiatives have focused on key skills required by staff and addressed topics such as: advanced mediation; systemic investigation; techniques for effective casework; writing case analyses and reasons; conducting conciliations; *Code* interpretation and jurisdiction, application of section 34; customer service; performance management; and the Code of Ethics. Commission staff also receives training on new Commission policies and initiatives, such as on disability issues, training on the Aboriginal Human Rights Program and, more recently, sessions on the Racial Profiling Inquiry and the Disability and Education initiative. As well, the Commission regularly delivers public education sessions to private, non-profit and government agencies throughout Ontario.

Over the past ten years, the Commission has increasingly developed and led both in-house and external training on Commission policies when significant changes in policy occur. For example, the Commission provided substantial staff training with the 2001 release of the revised *Policy and Guidelines on Disability and the Duty to Accommodate*. Additionally, leading to the launch of the inquiry into racial profiling in 2003, the Commission provided in-house training for staff on this large-scale initiative.

Inquiry and Intake

The Commission's Inquiry and Intake Service is the first point of contact for members of the public who want to learn more about their human rights and responsibilities or are considering filing a human rights complaint.

In the mid 1990s, the inquiry and intake function of the Commission underwent a restructuring that centralized the service in the Toronto office and in turn created a single point of first contact and consistent advice to people calling the Commission. Prior to this, the responsibility for this function was divided across regional offices, which sometimes resulted in inconsistent case management and application or interpretation of operational policy. Centralizing the inquiry and intake function addressed this issue and has become a key aspect of the Commission's continued commitment to increasing its quality of service to Ontarians.

Restructuring of inquiry and intake has included standardized and ongoing training for staff on the policies and procedures of the Commission as well as customer service to ensure they are equipped with current skills and knowledge in human rights.

Since 1997, the inquiry and intake staff has successfully handled a steady increase in the number of calls to the Commission. Furthermore, they have become more proactive in their efforts to provide top quality service to Ontarians. For example, in 1997, the Commission introduced a linguistic services tool so that Commission staff could refer callers to non-official language interpreter services where needed. And, in 1998, in response to the Theresa Vince Inquiry[2], the Commission introduced a new procedure to help victims of sexual harassment identify potential situations of violence and refer them to appropriate community services including the police.

Additionally, in 2002-2003, the Inquiry Office became more proactive in educating complainants and respondents about their rights and responsibilities under the *Code* on their first contact with the Commission. This has helped empower potential complaints to try and resolve their matter before filing a complaint. It also provides potential respondents with resources to help them prevent or address complaints of discrimination within their organization. Inquirers whose issues are not human rights-related are immediately referred to more appropriate organi-

zations for help. The result has allowed the Commission to better focus its resources on complaints that are filed.

In 2004, the Commission implemented a new process for self-drafting human rights complaints to streamline the complaints process in light of an increasing caseload and limited funding. Under the old process, complainants were required to fill out a 7-page questionnaire in order to file a complaint. Close to 50% of the intake questionnaires sent to complainants were never returned. In the new self-drafting process, individuals are asked to provide the particulars of their allegations directly onto a 4-page complaint form. The new approach speeds up the processing of complaints and gives individuals more control over their complaint. It has also allowed the Commission to redeploy resources to mediation and investigation services.

Mediation and Settlement

In September 1997, the Commission introduced voluntary mediation services as an alternate approach towards resolving a complaint to the satisfaction of both parties and the Commission.

Since its inception, mediation has been an extremely successful aspect of the Commission's work, with an overall average settlement rate of 73.5% in cases where mediation was attempted. On average, close to 40% of cases closed by the Commission have settled through mediation or through conciliation at a later stage in the complaint process. In a client survey, over 87% stated that they would use mediation again if they had another human rights complaint.

The growing use of mediation, by parties on each side of a complaint, has helped to reduce the number of cases needing to proceed through a more lengthy investigation process. This in turn has enabled the Commission to focus its investigative resources on unsettled cases and older cases, particularly those that had been active files for more than 12 months, and help manage the overall average age of complaints in the system.

An example of a successfully mediated settlement occurred in 2004 with Mattamy Homes with regard to their policies and procedures, which initially did not appropriately consider accessibility changes for home-buyers. Rather than proceed to investigation or referral to the Human Rights Tribunal, the parties decided to resolve the issue in a direct and positive manner.

Investigation and Referral

As Canada's province with the largest and most diverse population, it is not surprising that the Ontario Human Rights Commission has the highest caseload per capita in the country. Both the size and the age of the caseload continue to be challenges for all human rights commissions. The Commission has little control over the size of its caseload since the number of complaints in the system depends to a large extent on the number of complaints filed in any given year. The Ontario *Human Rights Code* requires that the Commission accept all complaints individuals wish to file, even those where the Commission has informed an individual that the matter does not fall under the *Code*, such as a dispute between two individuals that is not based on a ground or social area under the *Code*.

The last ten years have included an emphasis on reducing the size and age of the caseload through effective restructuring of the investigation function of the Commission. In 1996, the Commission committed to achieving a current caseload (one that is 12 months or less), and investigation staff were instrumental in achieving this goal by 2000-2001. A comparison with past caseload statistics shows the consistent progress the Commission has made in this area.

Caseload Statistics / History

YEAR	Cases Opened	Cases Closed	Caseload	Tribunal Referrals	Average age of caseload (months)
1995-96	2,560	1,374	2,899	37	15
1996-97	1,916	2,058	2,775	28	18.4
1997-98	1,368	1,460	2,771	30	19.9
1998-99	1,850	2,218	2,386	92	16.2
1999-00	1,861	2,305	1,952	92	13
2000-01	1,775	1,941	1,781	73	10.4
2001-02	2,438	1,932	2,300	60	11
2002-03	1,776	1,954	2,137	58	11.5
2003-04	2,450	2,038	2,549	288	10.8
2004-05	2,399	2,215	2,733	150	11.2

It is important to note that in years where significant increases have occurred in the number of complaints filed (i.e., in 2001-2002, 2003-2004, and again 2004-2005), the Commission has been able to close the same number of cases (averaging approximately 2,000) and maintain the average age of the caseload below 12 months. This suggests that, within its current funding allocation, without other changes, the Commission has capacity to resolve a maximum of 2,200 to 2,300 cases yearly. In this context, the rising demand on Commission services is having an impact. In the fiscal year 2003-2004, 2,450 new complaints were filed at the Commission, representing a 38% increase over the number of complaints filed in 2002-2003, and a general rise in complaints across most grounds of discrimination. In 2004-2005, the Commission received 2,399 new complaints, a modest 2% decrease over 2003-2004. In the same period, the average age of active cases increased from 10.8 months in 2003-2004 to 11.2 months in 2004-2005. Steps are now being taken to manage this situation.

Litigation

When the Commission refers a complaint to the Human Rights Tribunal of Ontario (HRTO), a separate body from the Commission, its role changes. The Commission becomes a separate party before the Tribunal and has carriage of the complaint representing the public interest during the proceedings. When complaints are referred to the Tribunal or are appealed to higher courts, the resulting decisions can create precedents and directions for human rights law in Ontario and beyond. In the last decade, the Commission has been involved in a number of high profile cases that have added to this important body of case law.

Generally, the decisions are of several types: those that identify whether or not a human rights violation has occurred and what the remedy will be; decisions that significantly advance our understanding of human rights law; and judicial review decisions that determine the scope of the Commission's discretionary powers and rule on how it handles complaints. Public interest settlements, and sometimes Commission initiated complaints, have also been fundamental to the Commission's litigation history over the past ten years.

This decade has shown remarkable advancement in human rights protections through the Courts and Tribunals. In the past ten years, the approach to human rights litigation has been markedly altered by ground-breaking Supreme Court of Canada decisions and a series of decisions in Ontario have helped to promote and advance human rights in this province.

Tribunal Decisions

A number of key cases have been litigated by the Commission over the past decade before what is now the Human Rights Tribunal of Ontario.

In *Brillinger and the Canadian Lesbian and Gay Archives v. Imaging Excellence Inc. and Scott Brockie* the complainant, Ray Brillinger, sought printing services from the respondent Imaging Excellence Inc. for business cards and letterhead for the Canadian Lesbian and Gay Archives (the "Archives"). The president of Imaging Excellence, Scott

Brockie, denied the service on the basis of his religious belief that homosexuality is contrary to the teachings of the Christian Bible. Brockie argued that his right to freedom of religion under section 2(a) of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* (the "*Charter*") was a defence to the complaint. The tribunal held, and the Divisional Court affirmed, that Brillinger was denied printing services contrary to section 1 of the *Code* and rejected the defence under the *Charter*. The case was significant because it involved a balancing of individual religious rights and individual rights to protection from discrimination in the marketplace.

A case in which the Commission explored the liberal interpretation of several of the *Code*'s existing prohibited grounds was *Kearney v. Bramalea Ltd. et al*. The case involved three complainants who alleged the use of minimum income criteria or rent-to-income ratios by several landlords when assessing applications for tenancy. The Tribunal ruled that the landlords' use of such criteria had a disparate impact on individuals based on their sex, race, marital status, family status, citizenship, place of origin, age and the receipt of public assistance. The landlords could not establish a defence as they could not demonstrate that the use of the criteria was reasonable and *bona fide* or that stopping the use of the criteria would cause undue hardship.

The Tribunal's July 1996 decision in *Naraine v. Ford Motor Co. Ltd.* represented a significant step forward for cases involving race discrimination. Mr. Naraine, an East Indian man originally from Guyana, worked for the Ford Motor Company in Windsor for over nine years. He alleged that, during that time, his working environment was poisoned by racist graffiti and by racist verbal comments that were directed at him and, in some instances, directed at other visible minority employees. Mr. Naraine also alleged that he was given inferior work assignments and training, and that he was subject to a higher level of scrutiny and discipline than were other employees. In the latter three years of his employment, Mr. Naraine was subject to progressive discipline, ultimately resulting in his termination for an alleged altercation with a co-worker. The Tribunal held that harassment poisoned the complainant's work environment and was responsible, in part, for the discipline he received at Ford. It also

held that Mr. Naraine's ultimate dismissal was improper because Ford had failed to consider the effect the poisoned environment was having on the complainant.

In the labour law context, the decision in *Bubb-Clarke v. The Toronto Transit Commission and ATU Local 113* is of great significance in finding liability on both an employer and a labour union for having agreed to a collective agreement that was discriminatory. Bubb-Clarke was a bus driver with the TTC. He was diagnosed as having narcolepsy, and could no longer drive a bus. Under the Collective Agreement, the seniority he had gained as a driver (transportation group) could only be used in the transportation or collectors' groups. That Agreement prevented him from transferring his 10 years of transportation seniority into the maintenance group. During the hearing, the TTC settled with the OHRC, and did not oppose the remedy requested. The Tribunal found that the Collective Agreement itself breached the Code because it prevented the transfer of seniority when an employee moved from one group to another because of disability. It held that barriers to the fullest range of employment opportunities for employees with disabilities should be eliminated. Both Bubb-Clarke, and other similarly situated employees, were granted full seniority for all the time employed by the TTC, transferable to his or her present position or any other position he or she may occupy as a result of the disability.

Also of tremendous significance are the Tribunal's 1998 and 2002 decisions in *McKinnon v. Ministry of Correctional Services*. The Tribunal, and later the Divisional Court, found that "outrageous discrimination continued unabated for a period of approximately fifteen years" and further found that the Tribunal's original remedies, set out in its 1998 decision, "appear to have been at least in part, subverted". Accordingly, in 2002, on the basis of the Commission's submissions, the Tribunal set out extremely wide-ranging remedies requiring fundamental change at the Ministry including: training for all managers, including senior management of the Ministry; revision of performance appraisal forms to include responsibility for compliance with the Tribunal's decision for the Deputy Minister, Assistant Deputy Ministers, Regional Directors, Superintendents and Deputy Superintendents of the Ministry, as well as the Superintendent, Deputy Superintendents, and Managers of the Toronto East Detention Centre; external investigation and mediation of

all Workplace Discrimination and Harassment Protection policy complaints; and appointment by the Ministry of a competent third party, nominated by the Commission, to develop and oversee the delivery of training programs ordered.

These cases and others[3] illustrate the strides that the Commission has made over the past ten years in advancing human rights through its litigation function at the tribunal level.

Divisional Court, Court of Appeal & Supreme Court of Canada Decisions

When basic principles of human rights law are challenged, the Commission takes quite seriously its obligation to defend the liberal, purposive interpretations of the *Code*. A number of cases have made their way through the appellate courts over the last ten years. In *Quereshi v. The Board of Education for the City of Toronto*,[4] the Court held that section 5 of the *Code* prohibits unintentional discrimination. In *Velenosi v. Dominion Management et al.*,[5] the Court affirmed the principle that a prohibited ground of discrimination need only be *one* of the reasons *not the only* reason, or even a primary reason, for an action to constitute a *Code* violation. In *Entrop v. Imperial Oil*, the Court of Appeal held that substance abuse, including alcoholism, is a disability and random drug testing is illegal.[6]

The Court of Appeal's decision in *McKinnon* was important because it confirmed the power of the Tribunal to order additional remedies when its first set of remedies have been disregarded or thwarted. The more recent decision of the Divisional Court in *Smith v. Mardana Ltd.*, is of particular significance in advancing cases involving racial discrimination rejecting the myth that a company which hires and promotes racialized persons cannot, for that reason, discriminate. The Court recognized the subtle and indirect ways in which racial discrimination can occur.

In the Supreme Court of Canada, the Commission was successful in greatly expanding the scope of family status protection and

ensuring that a broad, liberal, interpretation of the *Code* be adopted in *B. v. Ontario (Human Rights Commission)*.[7] That Court also confirmed that communications between Commission counsel and the Commission were protected by solicitor-client privilege in the recent decision in *Pritchard v. Ontario (Human Rights Commission)*.[8]

Judicial Review Decisions

Parties to a complaint may apply to the Divisional Court for judicial review of certain Commission decisions. Specifically, they may ask for a review of decisions made under certain sections of the *Code*: s. 34 (whether or not to deal with a complaint); s. 36 (whether or not to refer the subject matter of a complaint to a human rights tribunal); and s. 37 (reconsideration by the Commission of its original decision under either section s. 34 or s. 36).

These Court rulings help to clarify the scope of the Commission's discretionary powers and handling of complaints. In *Gismondi v. Ontario Human Rights Commission*,[9] the Court held that the standard of review to be applied on judicial review of the Commission's decisions under sections 34, 36, and 37 of the *Code* is that of "patent unreasonableness". In coming to this conclusion, it noted the finality of decisions under section 37, the lack of an appeal route from the Commission's decisions, the Commission's investigative and screening (as opposed to quasi-judicial) role under sections 34, 36, and 37, and the well-recognized expertise of the Commission in fact-finding and processing complaints in the human rights context.

Key decisions have also determined the scope of damages awarded in human rights cases. For example, in *The Shelter Corp. v. OHRC and Kearney et al.*,[10] the court held that the Board of Inquiry "...is entitled to award non-pecuniary intangible damages arising out of the infringement of the *Code*...it is compensation for the loss of the right to be free from discrimination and the experience of victimization. There is no ceiling on the amount of general damages." More recently, in *Losenno v.Ontario (Human Rights Commission)*[11] the Divisional Court agreed that a rejection of a "reasonable settlement offer" by a complainant was a sufficient basis for not referring the complaint to the Tribunal on the basis that the procedure was not appropriate.

Interventions

During the mid-1980s, the Commission adopted an active approach to intervening in precedent-setting cases, and since then has intervened in a number of key cases at the Supreme Court of Canada. One such landmark case for the Commission was *M v. H.*[12] Following the breakdown of their twelve-year relationship, the respondent "M" went to court to obtain an order of support against "H", her former same-sex partner. At the outset of her support motion, "M" argued that the opposite-sex definition of "spouse" in section 29 of the *Family Law Act*, which precluded an application for support in the context of a lesbian common law relationship, constituted a denial of the equality rights in section 15 of the Charter. The Commission supported the position of "M" and argued that the opposite-sex definition of "spouse" in the *Family Law Act* was discriminatory and violated principles of equality under section 15 of the Charter. In May 1999, the Supreme Court held that the opposite-sex definition of "spouse" contravened the Charter.

The Commission's active approach to using interventions to advance human rights can be seen in several other key Supreme Court of Canada cases that have occurred over the past decade including, but not limited to: *Gibbs v. Battlefords and Dist. Co-operative Ltd*;[13] *Blencoe v. British Columbia (Human Rights Commission)*;[14] *Parry Sound (District) Social Services Administration Board v. O.P.S.E.U., Local 324*;[15] *Quebec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) v. Quebec (Attorney General)*;[16] *Syndicat Northcrest v. Amselem*;[17] and *Reference re Same-Sex Marriage*.[18]

Settlements

Additionally, the Commission settles many complaints prior to the complaint ever being sent to the Human Rights Tribunal. A number of key settlements have occurred over the last ten years. For example, in 1999, a settlement was reached in a complaint against Markham-Stouffville Hospital by seven of its nurses who objected to participating in abortion procedures due to their religious

convictions. Following an investigation, the Commission decided that the case should go before a human rights tribunal. Before a hearing took place, the parties and the Commission reached a mediated settlement.

In 2002, another key settlement was reached between six complainants with disabilities and the Toronto Transit Commission (TTC). The complaints arose out of the TTC's decision in 1996, following cuts to its operating budget, to change the eligibility criteria and application process for Wheel-Trans service. Those who applied for Wheel-Trans were required to attend an in-person eligibility interview and if they were found eligible to receive Wheel-Trans service, they were required to pay a one-time $25 fee. In settling the complaint, the TTC ceased charging the $25 fee and agreed to refrain from charging any fees associated with determining eligibility.

In 2004, a key settlement was reached with the para-transit provider in Hamilton, ensuring faster pick-ups of disabled passengers and greater equalization with the mainstream service. And in 2005, the Commission obtained a very significant settlement with the Toronto Police Services Board following police raids of a bathhouse hosting an event for lesbian patrons. The settlement includes sensitivity training for all police officers on gay and lesbian issues.

Commission Initiated Complaints

While the Commission favours a voluntary and cooperative approach to resolving human rights complaints, under subsection 32(2) of the Ontario *Human Rights Code*, the Commission can initiate a complaint where the evidence warrants such action. The Commission investigates and then prepares a written report of its findings. If no settlement is reached, the Commission can decide whether to refer the matter to the independent Human Rights Tribunal of Ontario.

Since 1995, the Commission has used this mechanism to enforce the *Code* in a number of cases.[19] For example, in 1997, the Commission initiated a complaint against the City of Toronto and the Toronto Firefighters Association[20] on the basis of several complaints regarding discrimination in recruitment practices for firefighters, particularly with

respect to women and racial minorities. More recently, in 2004, the Commission announced that it had initiated a complaint against a restaurant chain with regard to accessibility issues for people with disabilities.

Policy Development

The Commission has the responsibility to promote and advance human rights in both policy and practice. This responsibility gives the Commission opportunities to inform social policy issues through a human rights lens. For this reason, its public policy statements and guidelines are some of the most important documents used by the Commission other than the *Code* itself.

In 1996, the Commission undertook a comprehensive review of its entire policy framework in order to ensure that staff and the general public had up-to-date information about the *Code* and the Commission's policy decisions. A key feature emerging from that review was the commitment to include reference to legislation and international conventions that are relevant in the context of policies as well as to key human rights tribunal or court decisions. In this way, the Commission is clear about the context in which its policy positions are developed.

In the late1990s, the Commission further refined its approach to policy development through a process of research, public consultation, public reporting, and policy drafting for approval by the Commission. The resulting Commission policies and guidelines are approved public statements that set out the Commission's interpretation of specific provisions of the *Code*. The purpose of these policies and guidelines is to help the Commission, members of the public and those involved in human rights work to interpret and understand how the *Code* is applied.

Consultation

Commission consultations have taken different formats over the years. The Commission has worked to coordinate opportunities for experts and key stakeholders, as well as the general public, to contribute to the work of the Commission and to the advancement of human rights in general. The Commission's 2003 public inquiry into racial profiling, for example, was an extensive process that took place over several months. It involved public hearings, focus groups, an on-line consultation that resulted in feedback and written submissions from over 400 individuals and organizations relating personal experiences, and expert opinions. Other recent consultations have included the Commission's consultation on accessible education for students with disabilities and a Policy Dialogue on Racial Discrimination and Racism.

Policy Highlights 1995-2005

The past ten years also mark a landmark decade for public consultation and policy work at the Commission. Throughout this time, all of the Commission's current policy documents were developed and/or revised. These policies and guidelines are used extensively by the private sector, non-profit and government agencies, and are also recognized nationally and internationally. The Commission has been invited to present its leading edge work at conferences and forums across Canada and abroad. The Government of Ontario formally recognized the Commission's policy work in 2001-2002 when it awarded an Amethyst Award to Commission staff for Outstanding Achievement by Ontario Public Servants for the development of the Commission's *Policy and Guidelines on Disability and the Duty to Accommodate*. The following list highlights some of the other key accomplishments of the Policy branch over the last ten years:

- Policy on Creed and the Accommodation of Religious Observances (1996)
- Policy on Discrimination and Harassment because of Sexual Orientation (1999-2000)
- Discussion paper and consultation on gender identity (1998-99); Policy on Discrimination and Harassment because of Gender Identity (2000-2001)

- Policy on Discrimination Because of Pregnancy; updated to include breastfeeding (2000-01)
- Policy and Guidelines on Disability and the Duty to Accommodate (2000-2001)
- Policy on Drug and Alcohol Testing (revised 2000-2001)
- Research paper, *Human Rights Commissions and Economic and Social Rights* (2001)
- Discussion paper, *An Intersectional Approach to Discrimination: Addressing Multiple Grounds in Human Rights Claims* (2001)
- Discussion paper on public transit accessibility (2001); Consultation report (2002)
- Discussion paper and public consultation on age discrimination (2000-2001); consultation report, *Time for Action: Advancing Human Rights of Older Ontarians* (2001); *Policy on Discrimination Against Older Persons Because of Age* (2002-2003)
- Public inquiry on racial profiling (2002); consultation report, *Paying the Price: The Human Cost of Racial Profiling* (2003)
- Consultation paper, *Human Rights Issues in Ontario's Education System* (2002); public consultation held across Ontario (2002-2003); consultation report, *The Opportunity to Succeed: Achieving Barrier-free Education for Students with Disabilities* (2003-2004)
- Restaurant accessibility audit (2002-2003); achieved cooperative commitments from restaurant chains and released report *Dining Out Accessibly* (2003-2004)
- Policy Dialogue on racial discrimination and racism; proceedings published in *Canadian Diversity*, a journal of the Association of Canadian Studies (2004-2005)

Policy Review and Advice

Another key area of policy work for the Commission involves reviewing and commenting on new or proposed legislation or other

government initiatives for compliance with the *Code*. Such reviews have often led to the development of Commission positions on pending or actual legislation, and to research, consultation and policy development. For example, in 1996-1997, the Commission undertook a review of 65 different Ontario statutes and wrote to Government about discriminatory spousal provisions regarding same-sex partners. This analysis was helpful to the Commission when it later intervened in the precedent-setting Supreme Court of Canada case, *M. v. H.*, and to the Government when it subsequently sought the Commission's input after the Court ordered that all legislation in Ontario be amended to remove the discriminatory spousal provisions.

In 1997, the Commission reviewed and opposed certain proposals in the draft *Tenant Protection Act*, 1997 and was successful in obtaining some protections for tenants against income screening when the legislation was passed in 1998. The Commission has also been active in reviewing and making recommendations with respect to barriers for Ontarians with disabilities. In 1998, the Commission formally responded to the Government's consultation document that preceded the *Ontarians with Disabilities Act* (ODA), and following its passage, continued to stress the need for a strengthened Act. The Commission provided a written submission to the Ministry of Citizenship and Immigration's public consultation on strengthening the *Ontarians with Disabilities Act* in the spring of 2004 and in early 2005 provided comments on Bill 118, the *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act*.[21]

In 2002, on a related issue, the Commission made a submission to the Ministry of Municipal Affairs & Housing regarding reform of the barrier-free access requirements in the *Ontario Building Code* and has commented publicly on *Building Code* issues several times since, such as in its 2004 report on *Dining Out Accessibly: An Accessibility Audit of Select Restaurant Chains in Ontario*.

Policy and Litigation

The Commission's litigation function has been instrumental in reinforcing the role of the Commission's policy work in the advancement of human rights in Ontario. The Human Rights Tribunal decision in

Quesnel v. London Educational Health Centre,[22] applied the United States Supreme Court's decision in *Griggs v. Duke Power Co.*, 401 U.S. 424 (4th Cir. 1971) to conclude that Commission policy statements should be given "great deference" if they are consistent with *Code* values and formed in a way that is consistent with the legislative history of the *Code* itself.

Additionally, decisions rendered can have the effect of putting into practice key human rights concepts. More recently, the decision of the Human Rights Tribunal in *Baylis-Flannery v. Walter DeWilde c.o.b. as Tri Community Physiotherapy (No. 2)*;[23] represents the first time the Tribunal explicitly recognized and applied the concept of intersectionality with respect to both liability and remedy. This was particularly important for the Commission given the release of its discussion paper, *An Intersectional Approach to Discrimination Addressing Multiple Grounds in Human Rights Claims* (2001) and its subsequent application of the concept in its work.

Public Education

Throughout the past decade, the Commission has witnessed a steady increase in demand for its public education services. In 1996-97, the Commission reported that it had received more than 1,200 requests for advice, information, and guidance on the *Code*, double the number from the previous year. The Commission responded by renewing its commitment to public education and developing a strengthened public education strategy in the late 1990s. Two public education strategies have occurred since with continuous and increasing successes, as illustrated below in the Commission's public education statistics:

Number of Public Education Events Conducted and Persons Reached											
Year	94-95	95-96	96-97	97-98	98-99	99-00	00-01	01-02	02-03	03-04	04-05
Events	6	38	39	75	81	108	103	104	80	105	96
Persons	311	1,384	1,715	3,497	4,638	8,600	9,300	9,000	6,200	9,000	7,500

These statistics indicate that the strategies implemented since 1997 have had a dramatic effect in bolstering the Commission's capacity to reach out and provide human rights education throughout Ontario and beyond. To understand the effectiveness of its work, the Commission measures the quality of its presentations with participant surveys and has consistently maintained an 80% or more satisfaction rate among participants for all public education activities.

The Commission's public education work is diverse and aims to deliver human rights education in various ways. One of its most successful ventures was the release in 1996 of *Teaching Human Rights in Ontario* followed by a revised edition in 2001. This educational resource, aimed primarily at Ontario high school students, provides information on the provisions of the Ontario *Human Rights Code* and the work of the Commission.

During the past ten years, the Commission has also launched a number of key public awareness campaigns that have garnered widespread attention to the human rights issues at hand. For example, in 1999 and 2000 following the Theresa Vince Inquiry, the Commission launched two consecutive province-wide public awareness campaigns against sexual harassment featuring posters on public transit vehicles and in LCBO outlets throughout Ontario.

In 2000-2001, following a key human rights case regarding breast-feeding, the Commission partnered with the Infant Feeding Action Coalition (INFACT) Canada and Toronto Public Health to promote children's health and breastfeeding as human rights issues.

In the summer of 2003 as a part of the Commission's work on age discrimination, the Commission led a province-wide campaign in partnership with CARP (Canada's Association for the 50-plus) and Shoppers Drug Mart, to counteract myths and stereotypes about older Ontarians.

Most recently, in December 2004, the Commission implemented a province-wide newspaper ad campaign to mark the one-year anniversary of the Commission's inquiry report on racial profiling.

In its efforts to increase public awareness about human rights and the Commission's services across different communities, the Commission has successfully partnered with a number of agencies over the past ten years to deliver information in innovative ways. For example, in partnership with the Réseau des femmes du sud de l'Ontario, the Commission developed a brochure on preventing female genital mutilation (FGM) in English, French, Arabic, Somalian, Swahili and Amharic. The Commission has since partnered with COSTI to develop and distribute multi-lingual guides on sexual and racial harassment, non-discriminatory hiring, how to file a complaint and other Commission services. Brochures dealing with these issues are available in the following languages: Chinese, Punjabi, Somali, Spanish, Tagalog, Urdu, Vietnamese, French and English. In 2003, in partnership with HRPAO (Human Resources Professionals Association of Ontario), the Commission launched a revised and expanded version of *Human Rights at Work*, a plain language guide for employers. Through such diverse partnerships, the Commission has been successful in expanding its capacity to inform the public about human rights in Ontario.

In recent years, the Commission has also coordinated the development and evaluation of its Aboriginal Human Rights Program in partnership with GREAT (Grand River Employment and Training), the Ontario Federation of Indian Friendship Centres and the Native Canadian Centre of Toronto (NCCT) to increase awareness of the *Code* among Aboriginal communities and enhance their access to the Commission's services. It included research on best practices for public education and awareness in Aboriginal communities, a needs assessment, the establishment of formal partnerships with Aboriginal organizations, the hiring of an Aboriginal human rights liaison officer for a period of two years, training workshops for Commission staff and community agencies, a pilot community-based awareness campaign, the development of quality service standards and a program evaluation of the project. The evaluation identified a need to reach out more broadly to agencies serving Aboriginal communities. This led the Commission to begin partnering with the Union of Ontario Indians (UOI) to develop and distribute a brochure about the *Code* and the Commission to Aboriginal communities in several Aboriginal languages, planned for release later in 2005.

National and International Liaison

The Commission cooperates at both the national and international levels in the promotion and advancement of human rights. The Commission is a member of the Canadian Association of Statutory Human Rights Agencies (CASHRA) and the International Association of Official Human Rights Agencies (IAOHRA). Since 1996-97, members of the Commission's senior management have held the positions of President, Secretary and Treasurer for CASHRA. In 1997, the Commission presided over CASHRA, taking responsibility for organizing and hosting the annual conference. In 1999-2000, the Commission worked with CASHRA members to develop a human rights poster "Human Rights are Everyone's Business/Les Droits de la personne, c'est l'affaire de tout le monde". And in 2002, the Commission prepared a submission, on behalf of CASHRA, to the Government of British Columbia in response to that province's introduction of legislation to abolish its human rights commission. Commission staff are also active in CASHRA's policy, education and legal sub-committees.

The international side of the Commission's work occurs through contributions it makes to provincial or federal reports with regard to Canada's obligations under international human rights conventions. For example, in 1998-99, the Commission provided comment in response to questions regarding Canada's Fourth report from the Committee on Economic, Social and Cultural Rights. In 2002-2003, the Commission provided information to the Ministry of Labour in preparation of Ontario's comment for Canada's report responding to questions from the International Labour Organization regarding measures taken to prevent discrimination in employment and to promote employment of women, older workers, people with disabilities, and other categories of people subject to discrimination. In 2003-2004, the Commission commented on the U.N. *Draft Comprehensive and Integral International Convention on the Protection and Promotion of the Rights and Dignity of Persons with Disabilities.*[24]

Finally, the Commission has, over the past ten years, worked to support its national and international partners in human rights advancement by hosting delegations and visitors from across Canada and abroad. These included the Canadian Human Rights Review Panel, the United

Nations High Commission for Human Rights as well as representatives from human rights commissions and related agencies and/or groups from the following countries: Sri Lanka; India; Japan; Chile; South Africa; Nigeria; Thailand; China; Malawi; Norway; Uganda; Northern Ireland; Ethiopia; New Zealand; Ghana; Vietnam; Greece; Burma; the Philippines; Norway; Vietnam; Korea; Albania, and Bermuda.

What We've Learned

Maximizing Resources and Mandate

The past decade has seen significant challenge and change in the operations of the Ontario Human Rights Commission. These took place in a context of dynamic external circumstances including changes in government and new legislative agendas, budget constraints, and reviews of government agencies along with a number of significant human rights tribunal and court decisions, shifts in the public policy landscape, and growing demand for the Commission's varied services.

In the face of an increasing number of complaints being filed, and within a relatively flat funding allocation during this period, the Commission has deployed a number of creative strategies and initiatives to greatly improve the efficiency and effectiveness of its operations and services, while not compromising on the broad exercise of its mandate.

These initiatives have included: internal restructuring of different branches and offices of the Commission; centralization of the Commission's Inquiries and Intake services; cost-saving tele-work arrangements for Commission staff working in different regions of the province; effective use of information technology for both case management and public education; and most recently, the introduction of a new self-draft complaint process to speed up the filing of complaints.

Endorsed by Canada in 1993, the United Nations' *Paris Principles* on the status of domestic human rights commissions and related

guidelines recognize that "operational efficiency" is one of the key elements, along with "adequate resources", for the effective functioning of commissions. Operational efficiency includes: effective working methods and rules of procedure for service delivery to clients; personnel practices that encourage retention of efficient, representative, impartial and well-trained staff; and, self-evaluation by institutions with a view to continuously improving their effectiveness. These have all been central in the Ontario Human Rights Commission's restructuring initiatives.

At the same time, the pursuit of operational efficiency in the exercise of a commission's compliance function should not compromise the institution's ability to engage in its other mandated functions for the promotion and advancement of human rights. Moreover, the Commission's compliance function is strengthened by the complementary roles the Commission plays through its policy development, legal services and public education functions. Policies adopted by the Commission are integrated into the complaints process to ensure a consistent approach. The Commission's policies have been critically acclaimed across Canada, as well as beyond Canada's borders. These policies, together with case law, form the submissions of Commission counsel at the Human Rights Tribunal of Ontario and before the courts, effectively promoting human rights, and result in sector-wide remedies. The Commission's litigation function has also included advancing human rights through the Court system, on important appeals or interventions in the appellate courts. And the Commission's regular exercise of its ability to speak out on human rights matters and deliver public education is enhanced by its compliance role.

Striking a balance between its compliance, promotion and advancement functions, with limited resources, and all the while remaining relevant and accountable to the public - this has been both the Ontario Human Rights Commission's greatest challenge and greatest achievement over the past ten years.

Relevance of Human Rights Commissions Today

The Ontario Human Rights Commission's experience in the promotion and protection of human rights is a testament to the fact that human rights commissions in Canada, and abroad, have a very relevant role to play in today's society, one that is important and distinct from other government institutions and non-government organizations.

Throughout the past decade, several studies have echoed this sentiment. In 2000, the Canadian Human Rights Review Panel clearly identified the continued need for human rights commissions in Canada and recommended in particular that the Canadian Human Rights Commission be strengthened to carry out a host of functions involving both promotion and protection of human rights[25].

In December 2001, the Standing Senate Committee on Human Rights gave a similar message. They acknowledged that the mandates of human rights commissions in Canada are important in preventing future discrimination and human rights violations. They further stated that commissions have the mandate to review proposed legislation and policies, and, when they are able to conduct these analyses and publicize their findings, this aspect of their work can be invaluable not only for the general public, but also for parliamentarians[26].

Furthermore, recent court decisions, including *McKenzie Forest Products Inc. v. Tilberg*[27] and *British Columbia (Human Rights Comm.) v. British Columbia (Human Rights Tribunal) and Shannon*[28] have echoed the importance of this role.

The Canadian Association of Statutory Human Rights Agencies (CASHRA) has also publicly commented, in the context of the UN *Paris Principles*, on the importance of human rights commissions with broad mandates:[29]

> ...there is a need for independent human rights commissions with broad mandates...the capacity to identify issues and to speak out is an important part of a commission's mandate to promote awareness of and respect for human rights. At the same time, an ability to receive and investigate individual complaints is also recognized as an important and common

> function of a commission.[30] Particularly important as well...is its capacity to initiate, join in or intervene in human rights cases before a tribunal or at a higher court as an expert and independent body representing the public interest.

As well, international bodies have recognized the significance of human rights in Canada and the institutions that enhance and promote them. In its August 2002 review of Canada's 13th and 14th Reports with respect to the *International Convention on the Elimination of all Forms of Racial Discrimination*, the UN Committee on the Elimination of Racial Discrimination acknowledged the continued commitment to human rights throughout Canada. In its Concluding Observations, the UN Committee noted:

> "the strong and steadfast commitment to human rights manifested by Canada through, in particular, the existence of numerous federal, provincial and territorial instruments and institutions aimed at enhancing human rights, such as the Canadian Charter on Human Rights and Freedoms, the *Canadian Human Rights Act*, and the provincial and territorial Human Rights Acts" (emphasis added).[31]

Other recent studies and reports examining the role of human rights commissions in Canada include: The Praxis Research Report (2001); The Canadian Centre for Policy Alternatives, "Rolling Back Human Rights in BC", (Shelagh Day, 2002); Nova Scotia Human Rights Commission, "Moving Forward with Human Rights in Nova Scotia: The Path for the Future" (November 2002).

Together, these reports reiterate that there is an important role for commissions to have responsibility for ensuring compliance, promoting and advancing rights. Commissions are the foundation of a formidable human rights system across Canada, one that is lauded, envied and modeled around the world. As Canada's first commission, established in 1961, the Ontario Human Rights Commission has been a significant part of this history and continues to be recognized today as a leader among commissions in Canada and abroad.

Role of the Commission Going Forward

The Ontario Human Rights Commission believes it is important that government and non-government organizations, as well as individuals with an interest in Ontario's human rights system, be resolved to the goal of ensuring this system be made stronger and more effective.

For its part, the Commission is committed to this goal and understands the importance of continuing to grow and evolve as an institution. It has proven over the years that it can be creative in finding ways to improve on its processes and services without compromising the delivery of its broad mandate. At the same time, the Commission has stated that without procedural changes to the *Code* or additional funding, it is reaching a limit in its ability to maximize resources and effectively address an increasing demand on its services.

However, in striving to understand what works well and what changes or improvements could be made, it should be noted that Ontario's current human rights system has many strengths that are consistent with the United Nation's *Paris Principles* relating to the status of domestic human rights commissions. It is the Commission's strong belief and experience that certain key principles should continue to be at the core of Ontario's human rights system: the need to have an independent human rights body with adequate resources and a broad mandate to enforce human rights, undertake research and policy development, speak out on human rights matters, engage in cooperative initiatives, and deliver public education. Other important features and considerations include: continuing a gate-keeping function to ensure the system is not overwhelmed; ensuring continued access to legal assistance for vulnerable complainants; creating more access to alternative dispute resolution; ensuring the hearing process not be overly judicialized and remains financially accessible; and, ensuring sector-wide public interest remedies are being pursued.

These principles have been the foundation of the Commission since its inception and have guided the evolution of its processes and services over the past ten years. And, they continue to be central to its work as the Commission's 2004-2005 activities demonstrate.

Appendix - Part I

OHRC Comparative Indicators 1995-2005

	2004-05	2003-04	2002-03	2001-02	2000-01	1999-00	1998-99	1997-98	1996-97	1995-96
Public Contacts										
Written Inquiries	1,648	2,275	2,324	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Visitors	866	843	902	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Calls Received	60,698	67,216	69,817	64,154	65,207	60,977	n/a	n/a	n/a	n/a
Calls Responded To	46,429	42,650	46,127	48,732	52,848	52,030	40,112	32,579	n/a	n/a
Unique Visits to www.ohrc.on.ca	523,878	461,365	330,131	233,090	158,971	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
New Complaints Filed	2,399	2,450	1,776	2,438	1,775	1,861	1,850	1,368	1,916	2,560
Voluntary Mediation Settlement Rate	73%	71%	73%	74%	73%	74%	69%	81%	n/a	n/a
Complaints Closed by Disposition										
Dismissed	290	265	311	284	298	462	403	169	176	248
Not deal with (s. 34)	196	245	185	218	351	281	180	304	343	331
Referred to Human Rights Tribunal	150	286	58	60	73	92	92	30	28	37
Settled	998	778	909	851	727	897	867	379	314	359
Withdrawn / Resolved	581	464	491	519	492	573	676	578	499	399
Total Cases Closed	2,215	2,038	1,954	1,932	1,941	2,305	2,218	1,460	1,360	1,374
Year-End Active Caseload	2,733	2,549	2,137	2,300	1,781	1,952	2,386	2,745	2,800	2,899
Average Age of Active Caseload (months)	11.2	10.8	11.5	11	10.4	13	16.2	19.9	18.4	15
Public Education										
Events	96	105	80	104	103	108	81	75	39	38
People reached	7,500	9,000	6,200	9,000	9,300	8,600	4,638	3,487	1,715	1,384
International Visiting Delegations	12	12	3	6	7	6	7	n/a	n/a	n/a
OHRC Budget (millions)	$12.519	$12.189	$12.135	$11.873	$11.650	$11.658	$11.919	$12.144	$10.818	$11.306

PART II: COMMISSION ACTIVITIES
2004-2005

About the Commission

*The Ontario Human Rights Commission (the "Commission") is an arm's length agency of the government, accountable to the Legislature of Ontario through the Attorney General. The Commission's principal functions are set out in the Ontario Human Rights Code (the "*Code*") and include the promotion and advancement of human rights and the investigation, mediation, settlement and litigation of complaints.*

Caseload Management

Under the *Code*, the Commission is required to receive all complaints that fall within its jurisdiction. The *Code* obligates the Commission to endeavour to effect a settlement of a complaint. The Commission's Mediation and Investigation Branch assists the parties to reach mutually agreeable resolutions in approximately 57% of complaints through mediation and conciliation. Complaints that cannot be resolved through mediation are referred to investigation.

At any stage in the process parties may reach a settlement and the complaint will then be considered completed and closed. Cases are also closed where the complainant has withdrawn or abandoned the complaint. The Commissioners might also decide to not deal with a complaint because: the circumstances occurred outside the *Code's* six month filing requirement; there is another more appropriate forum that might first address the complaint; the subject matter of the complaint is not within the Commission's jurisdiction, or, there is evidence that the complaint was frivolous, vexatious or made in bad faith. Cases are also considered completed and closed once the Commissioners make a decision as to whether or not there is sufficient evidence, and the procedure is appropriate, to warrant referral to the Human Rights Tribunal of Ontario for a hearing.

Caseload

In the fiscal year 2004-2005, 2,399 new complaints were filed at the Commission. While this amounts to a decrease of 51 cases (or 2%) over complaints filed in the 2003-2004 fiscal period, it is still 16.5%

higher than the 2,060 new complaints per year average filed over the five-year period from 1999-2004.

The Commission closed 2,215 cases in 2004-2005 compared to the 2,038 complaints closed in 2003-2004, which represents an increase of 8.7%. On average, the Commission closed 2,034 complaints per year over the five-year period from 1999-2004.

On March 31, 2005, the Commission's active caseload was 2,733 cases. This represents an increase of 184 cases (or 7.2%) over last year's active caseload of 2,549. As well, the average age of the Commission's active caseload increased from 10.8 months to 11.2 months. In the five-year period from 1999-2004, the Commission's caseload averaged 2,144 active cases per year, while the average age of active cases for this period was 11.3 months.

In 2004-2005, the Commission also referred 150 cases to the Human Rights Tribunal of Ontario. By comparison, in 2003-2004, it made 288 referrals (of which 200 cases dealing with autism were being heard together).

Inquiry and Intake

In 2004-2005, the Commission's Inquiry and Intake Office received 1,648 written inquiries, attended to 886 visitors and responded to 46,429 (or 76%) of the 60,698 telephone calls it received.[32] Staff sent out 4,329 complaint packages, and received back 2,544 completed complaint packages in return. The Inquiry and Intake Office opened 2,399 formal complaints, and closed 49 of the total 2,215 formal complaints closed.

In October 2004, the Commission implemented a new process for self-drafted human rights complaints. In the new "self-draft" process, individuals who wish to file a complaint will receive a *Human Rights Complaint Form* from the Commission along with a sample complaint and Guidelines. Individuals are asked to complete the form and send it back to the Commission.

Commission staff continue to provide direct assistance to clients,

and in some cases, draft complaints for individuals who are unable to draft complaints because of a language barrier, a disability, or other legitimate reasons. The Commission has established a dedicated telephone help line to assist individuals drafting their own complaints. The new help line provided assistance to more than 457 callers. Commission staff review the draft complaint for quality standards and will advise the complainant or representative of any insufficiencies or additional information needed.

In the months following the implementation of the new process, the average number of complaints filed remained the same, while complaint forms are being returned faster with the average time to file a complaint reduced to below 30 days from 90-120 days . As well, only three percent of self-drafted complaints were returned to clients for re-drafting. And in a subsequent survey to clients, 95 percent of responses were positive about the new process.

Mediation

During 2004-2005, the Mediation Office closed 1,300 of the total 2,215 cases closed that fiscal year. Of those who opted for attempting mediation, the mediation settlement rate was 73% (70% was the target).

Investigation

The total number of cases closed through Investigation (including the Investigation Office and through special projects) was 866 of the total 2,215 cases closed.

Policy Development

In keeping with its mandate to promote understanding of human rights and to conduct research to eliminate discriminatory practices, the Commission undertook a number of policy development initiatives in 2004-2005. Commission policies and guidelines are approved public statements that set out the Commission's interpretation of the *Code* at

the time of their publication. Developing policy statements is a key function of the Commission's mandate to eliminate discrimination and advance human rights protections.

Racial Discrimination and Racism Policy Dialogue

In October 2004, the Commission convened a Policy Dialogue on Racial Discrimination and Racism in partnership with the Association of Canadian Studies. The three-day Dialogue gave experts and key stakeholders a unique opportunity to consult and share ideas with Commission staff on social, legal and policy trends and developments in the field of racism and racial discrimination. Papers were developed and presented on a number of significant issues that need to be considered by the Commission in developing its policy statement on racism and racial discrimination, which it plans to release in the first part of the 2005-2006 fiscal year.

In addition to the Policy Dialogue, the Commission has undertaken public consultation geared to the development of the policy. Numerous focus groups have been held with stakeholders representing a diversity of interests and perspectives. In December 2004, papers generated by speakers at the Policy Dialogue were published in a dedicated issue of *Canadian Diversity*. The edition was a collaboration between the Association for Canadian Studies and the Commission, and featured a number of the key articles that were written for the Policy Dialogue event. The articles, which are the independent views and perspectives of the authors, represent a significant contribution to the public discussion of the role that human rights principles and legislation can and should play in the ongoing struggle to overcome racism and racial discrimination.

The public was invited to comment on the issues and ideas presented by the authors of the papers. In addition, respondent-oriented stakeholders were asked for input on specific issues that would be addressed in the policy.

Canadian Diversity is distributed on a regular basis to 400 individual and institutional members of ACS both nationally and internationally. In addition, the Commission sent copies of this publication to over 700 of its stakeholders. The articles are also available on the Commission's Web site. It is partnerships such as this one that enhance the Commission's efforts in promoting and advancing human rights.

Canadian Diversity Magazine - Fall 2004 Issue

Racial Profiling Report - One-Year Follow-up

Public awareness campaign marking one-year anniversary of Racial Profiling Report release

One year after the release of its report, *Paying the Price: The Human Cost of Racial Profiling*, and on the eve of International Human Rights Day, the Commission renewed its call for efforts to address the phenomenon of racial profiling. In an opinion editorial published in the Toronto Star, Chief Commissioner Keith Norton noted that while some positive steps have been undertaken, many individuals in leadership positions still have not acted to address racial profiling. In particular, the opinion editorial noted that little response or action has been seen with regard to priority areas identified in the report, including establishing a racial diversity secretariat, addressing the application of Ontario's *Safe Schools Act* and increasing the regulation and accountability of private security services.

The Commission also launched a province-wide ad campaign in mainstream and community media on racial profiling to increase public awareness of the need to eliminate racial profiling. The Commission will continue to act assertively to address this issue.

Disability and Education

Following through on its commitment to help educational institutions, teachers, and parents better understand the duty to accommodate

students with disabilities in Ontario's schools, colleges and universities, the Ontario Human Rights Commission released *Guidelines on Accessible Education* to the public on November 30, 2004.

The *Guidelines* set out the Commission's interpretation of how Ontario's *Human Rights Code* applies to the provision of educational services for students with disabilities. They outline steps in the accommodation process and clarify a number of issues including: principles of accommodation, creating a welcoming environment, guidance on determining the most appropriate accommodation for students with disabilities, benefits of accommodation planning, and roles and responsibilities of parties to the accommodation process.

Also in November 2004, the Chief Commissioner wrote to the Minister of Education and the Minister of Training, Colleges and Universities to inquire into the progress being made on the recommendations made by the Commission in its 2003 consultation report, *The Opportunity to Succeed: Achieving Barrier-free Education for Students with Disabilities.*

Restaurant Accessibility Initiative

In April 2004, the Commission published *Dining Out Accessibly*. The report outlined the results of an independent accessibility audit of seven major restaurant chains, and the significant commitments made by those chains to remove barriers to customers with disabilities.

During the summer and fall of 2004, the Commission contacted an additional 19 restaurant chains, seeking similar commitments. The Commission has received commitments from 17 of these restaurant chains. Including the original seven chains, a total of 24 chains have now committed to:

1. Develop an accessibility policy and customer complaints procedure;
2. Review and identify accessibility barriers across corporate-owned and franchised premises;
3. Develop a standardized accessibility plan for future locations;

4. Develop a plan for existing facilities and begin removing barriers; and,
5. Monitor progress toward achieving accessibility and report back to the Commission in one year's time.

The Commission has now commenced a review of the progress of those restaurant chains with which it reached agreements in early 2004. The Commission has also launched an investigation, through a Commission initiated complaint against one restaurant chain, Select Sandwich, which did not respond to the Commission's request for cooperation.

Family Status Discussion Paper

In 2004-2005, the Commission prepared a discussion paper on discrimination because of family status as part of the Commission's mandate to develop policy on each of the grounds in the *Code*. The paper explores human rights issues facing individuals because of their family status in the areas of employment, housing, services and facilities. The paper reviews case law, international human rights standards, demographic trends, the Commission caseload, and social and economic issues related to family status. As well, it sets out specific issues on which the Commission is seeking public input. The paper will form the basis for public consultations leading to the development of a formal Commission policy on discrimination because of family status.

Advice on Human Rights Matters

Discriminatory Effect of School Discipline Legislation and Policies

In April 2004, the Commission made a submission to the Toronto District School Board's Safe and Compassionate Schools Task Force raising concerns that the application of school disciplinary legislation, regulations and policies may be having a discriminatory effect on students from racialized communities and students with disabilities. The submission

set out a number of recommendations for the Ministry of Education and school boards across the province. Key among these was the recommendation to collect data on suspensions and expulsions in order to monitor and safeguard against discriminatory application of safe school legislation.

A few months later in July, the Commission released a comprehensive research report prepared for the Commission entitled, *The Ontario Safe Schools Act: School Discipline And Discrimination*, which reviewed empirical evidence in other jurisdictions and recounted the experiences of students, educators and front-line community workers in Ontario. In a public statement in December 2004, Chief Commissioner Keith Norton expressed his disappointment that little has been done so far to acknowledge or remedy this situation.

Complaints against various school boards continue to be filed with the Commission. During the fiscal year, the Commission referred two complaints to the Tribunal dealing with allegations of racial harassment, bullying, streaming, and discrimination arising from the application of discipline in a school.

Police Complaints Review Submission

During the Commission's Racial Profiling Inquiry, one of the recurrent themes was a lack of faith in the current police complaints process. Participants claimed that they were prevented or discouraged from filing complaints. They described a lack of confidence in the current police complaints process and a perception that it lacks independence, often described as "police investigating the police". Those who had filed complaints found the result unsatisfactory, further compounding their sense of mistrust and injustice.

Consequently, one of the recommendations in the Commission's Inquiry Report *Paying the Price: The Human Cost of Racial Profiling* was to change the current police complaints mechanism to one that would be independent, accessible and effective.

In September 2004, the Commission wrote to the Hon. Patrick J. LeSage, Q.C., who was leading the Review of the System for

Complaints by the Public Regarding the Police established by the Government of Ontario in June 2004. The Commission addressed key issues from a human rights perspective that should be considered in any review of the police complaint mechanism; in particular, what recourse should be available for complaints that allege discrimination or harassment.

In keeping with the Commission's commitment to public accountability and its duties in serving the people of Ontario, the submission was made public on the Commission's Web site.

Mandatory Retirement

Under the Ontario *Human Rights Code*, in the area of employment, the legal definition of "age" is limited to people between the ages of 18 and 65. This means that the Commission cannot receive a complaint of age discrimination in employment from someone who is 65 or older. During the Commission's consultations on age discrimination in 2000, many participants singled out mandatory retirement as a key area of concern because of the profound implications that it can have on their sense of worth, their dignity and their economic security. The Commission has since recommended publicly on a number of occasions that the *Code* be amended to remove the upper limit of age 65.

In September 2004, the Commission made submissions to the Ministry of Labour's public consultations on mandatory retirement. The submission outlined human rights concerns that mandatory retirement:

- is a form of age discrimination because it involves making an employment decision solely on the basis of age, and not the person's ability to do the job
- undermines older Ontarians' independence, participation, and ability to make choices, which is contrary to the values of the *Code*; and,
- can have serious financial impacts on certain groups, such as women, recent immigrants, racialized communities and persons with disabilities.

At the time of writing, the Commission is still waiting for the introduction of an Act to end the practice of mandatory retirement.

Regulation of the Private Security Industry

Racial profiling in the security industry was one of the significant issues that surfaced during the Commission's racial profiling inquiry as well as through human rights complaints filed with the Commission. As such, Chief Commissioner Keith Norton publicly called for immediate steps to improve the accountability of the private security industry and its compliance with human rights obligations.

In January 2005, Chief Commissioner Keith Norton wrote to the Minister of Community Safety and Correctional Services to commend the Minister on the introduction of Bill 159, the *Private Security and Investigative Services Act*, 2004 and to offer the Commission's input on how the Bill could be strengthened to better ensure compliance with the Ontario *Human Rights Code*. The Chief Commissioner had further opportunity to provide input into the proposed regulation of the private security industry in a meeting with the Minister in February 2005.

The Commission also reached a very positive systemic settlement in a case referred to the Human Rights Tribunal involving a complainant who alleged he was racially profiled by a security guard and ordered off the premises while he was waiting for a bus. In resolving the complaint, the private security company agreed to develop an anti-harassment and anti-discrimination policy, and train security guards on their responsibilities under the *Code* in dealing with members of the public, including a discussion of the phenomenon of racial profiling. For its part, the transit facility operator agreed to require all security companies who bid for contracts to agree they will comply with all human rights legislation in the performance of the contract, provide human rights sensitivity training to their security officers, display the Commission's *Code* Cards in plain view of staff and customers, and provide business cards to security officers to give to customers when concerns are raised.

Accessibility for Ontarians with Disabilities Act

In February 2005, the Chief Commissioner wrote to the Legislative Assembly's Standing Committee on Social Policy regarding Bill 118, the proposed *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act*. The Chief Commissioner expressed support for several provisions of Bill 118, such as the inclusion of the private sector and the emphasis on the development and implementation of clear, measurable and reviewable standards for accessibility, to be developed in consultation with both persons with disabilities and those who will be implementing the standards. He expressed concerns about other aspects of the proposed *Act*, including insufficient harmonization with the *Code*, the omission of a complaint mechanism, and insufficient requirements for reporting on activity and progress.

Other Matters

The Commission also:

- worked closely with a major employer in the mining industry to develop appropriate policies and procedures for employee drug and alcohol testing;
- wrote to the Ontario and Toronto Homebuilders Associations seeking cooperation in raising awareness in the homebuilding industry about the requirements of the *Code* and Commission policy with respect to customers with disabilities. This initiative resulted from a positive settlement reached between Mattamy Homes and a home buyer who uses a wheelchair and required design modifications;
- wrote to City of Toronto Building Code enforcement officials to provide information regarding the accessibility requirements of the *Code* and Commission policy;
- wrote to a housing development regarding age-based occupancy restrictions and discrimination based on family status;
- wrote to the Attorney General to request that they compel public officials who are licensed to conduct marriage ceremonies to perform this service for same-sex couples (In March 2004, the

Ontario Government passed legislation that amends more than 70 Ontario statutes, including the *Code*, bringing them in line with court decisions that found same-sex marriage to be constitutional); and,

- wrote to General Motors to raise human rights concerns over the use of a medical surveillance form in its operations.

Public Education, Partnership and Promotion

The Commission has a significant responsibility to conduct public education throughout the Province. Public education is delivered primarily through its publications, Web site, public awareness campaigns and through the provision of speakers or displays.

In evaluating requests for speakers, the Commission uses the following criteria to determine which requests allow for a potential to:

- promote broad-scale prevention of *Code* violations and advancement of human rights;
- significantly enhance the Commission's relationship with a strategic sector identified in its public education strategy;
- "train trainers" and to have a sustainable "multiplier" effect in the target business or organization; and,
- reduce discrimination in a client sector and/or decrease incidence of formal human rights complaints.

This past year, the Commission had resources and capacity to accept just over 60% of the requests it received. In instances where an invitation is not accepted, the Commission tries to work with the organization or individual to ensure that their needs are met in some other way, either through Commission resources or referral to another organization.

During the 2004-2005 fiscal year, the Commission received 157 invitations and participated in a total of 96 public education events reaching over 7,500 individuals. The majority of these presentations were balanced throughout the educational, business and public sectors.

The Commission focuses its public education activities on issues that are associated with current human rights concerns. Following on the December 2003 release of the Report of the Racial Profiling Inquiry, Commission staff made eight presentations in 2004-2005 on this topic to various groups and organizations. There was also a great deal of public education activity around the release of the *Guidelines on Accessible Education*, much of which will carry on through the fiscal year 2005-2006. In addition to the above, presentations on such topics as "Human Rights in the Workplace", "Sexual Harassment" and "Mandatory Retirement" were made to community groups, employer groups, law offices and educators.

Staff at OHRC booth during the Human Resources Professionals Association of Ontario (HRPAO) Conference

In 2004-2005, the Chief Commissioner made a number of presentations to members of the general public. Other presentations were made to police groups explaining the results of the Commission's Racial Profiling Inquiry. The Chief Commissioner was also involved in the majority of the 12 presentations made to international delegations visiting the Commission during this fiscal year.

And, as a member of the Canadian Association of Statutory Human Rights Agencies (CASHRA), as well as the International Association of Official Human Rights Agencies (IAOHRA), the Commission cooperates with other commissions in Canada and abroad. The Commission shares its expertise through CASHRA's policy, education and legal sub-committees as well as its annual conference.

Aboriginal Human Rights Program

The Aboriginal Human Rights Program (AHRP) has now been in existence at the Commission for five years. The purpose of the AHRP is to create and build on awareness of the *Code* among Aboriginal communities and to enhance their access to the Commission's services. The Commission has worked with partners in the Aboriginal community to implement this project.

Following a successful partnership with the Native Canadian Centre of Toronto, a need was identified for more public awareness about human rights, the Commission and the *Code* in the Aboriginal community and the agencies and organizations that serve them. The Commission has been working with the Union of Ontario Indians on two initiatives. The first involved the development of an information brochure directed to First Nations individuals and organizations that will be distributed broadly later in 2005. The second initiative led to the drafting of an article that provides information on the Commission and the *Code*, which will be published in the *Anishinabek News* by summer 2005. The article focuses on some specific cases that the Commission has dealt with which involved Aboriginal persons. As well, a representative of the Union of Ontario Indians also participated on a panel discussion during the Commission's Race Policy Dialogue in October 2004.

Call for a Canadian Coalition of Cities Against Racism

In the Fall of 2004, the Commission communicated with the United Nations Educational, Social and Cultural Organization (UNESCO) to explore the possibility of a Coalition of Cities. The purpose of this coalition is the establishment of a network of cities interested in sharing experiences and expertise, and committed to adopting a Plan of Action to address racism.

A similar coalition has been developed in Europe with several large European cities signing on to the initiative. In January, representatives of the Commission attended a public forum in Ottawa organized by the Canadian Commission for UNESCO (CCU) to discuss the possibility of a coalition of cities against racism in Canada. In March 2004 at CCU's Annual General Meeting in Toronto, the OHRC and the CCU issued a joint press release announcing that they and other partners were setting up a working group of government and non-government organizations to develop and promote a national proposal to Call for a Canadian Coalition of Cities Against Racism. The Commission has already begun championing the concept in Ontario with some cities and organizations including the City of Toronto, the Canadian Race Relations Foundation and the Union of Ontario Indians.

www.ohrc.on.ca

The Commission's Web site provides the public with direct access to a wide array of information including: an overview of the *Code*, the Commission, its mission; policies and plain language guides, case summaries, public education resources, key public reports and submissions; news releases; and information on complaint procedures. During the fiscal year 2004-05, the Commission recorded over half a million (523,878) unique visits to the Web site, marking the fifth year in a row that the Commission has seen an increase in the number of visits to its site. Due to this increasing demand, redevelopment of the Web site is ongoing and a new Commission Web site will be launched in 2005.

Legal Services

During the 2004-2005 fiscal year, the Legal Services Branch was involved in the following resolutions: 6 final decisions and 17 interim or ancillary decisions at the Human Rights Tribunal of Ontario (H.R.T.O.), 43 settlements at the H.R.T.O., 3 judicial review decisions at the Divisional Court, 1 decision from the Superior Court of Justice, 6 decisions from the Court of Appeal, 1 decision on an appeal to the Divisional Court, and 6 decisions from the Supreme Court of Canada.

As of March 31, 2005 fiscal year, ongoing litigation in the Legal Services Branch comprised: 423 complaints before the Human Rights Tribunal of Ontario (242 of these are autism cases and are being heard together, 200 of which were referred in the previous fiscal year), 10 judicial review applications before the Divisional Court, 1 case before the Superior Court of Justice, 3 appeals before various Ontario Courts, and 2 cases at the Supreme Court of Canada.

The following are highlights of some of the significant decisions, settlements, and cases over the past year.

Case Summary Highlights

1. Settlement with the Ministry of Transportation, City of Hamilton and Disabled and Aged Regional Transit System DARTS (Settlement, H.R.T.O.)

A settlement was reached between the Commission, two complainants with disabilities, the Ministry of Transportation, the City of Hamilton, and the Disabled and Aged Regional Transit System ("DARTS"), a transit service for persons with disabilities provided by the City of Hamilton.

The complaints arose out of differences between conventional transit service provided by the City of Hamilton and the specialized DARTS transit services for persons with disabilities provided by the City of Hamilton. These differences included an annual $15 registration fee for those who were eligible for and registered with DARTS. As part of the resolution of the complaints, the City of Hamilton agreed to cease charging the $15 registration fee. The City also agreed to certain goals to minimize unaccommodated trip requests on the DARTS system and late arrivals when picking up DARTS passengers. The City agreed to establish a revised policy regarding registrants with DARTS who are "no shows" after having booked a trip, or who cancel a scheduled trip too late. These situations are a concern to all parties because "no shows" and "late cancellations" mean that trips on DARTS may be unnecessarily denied to others who want them. The City agreed to implement a confirmation and cancellation booking number system. The City further agreed to work in consultation with the City's Advisory Committee for Persons with Disabilities in designing a complaints process regarding transportation services for persons with disabilities.

2. Settlement with Pembroke Police Service regarding Recruitment Questions (Settlement, H.R.T.O.)

A settlement was reached between the Commission, a police force and a complainant in a complaint dealing with discrimination on the ground of "record of offences". The complainant, who had applied for the position of police officer, had a prior criminal conviction for which he had been granted a pardon. During interviews, the

respondent asked all candidates, "Is there anything in your background that would be detrimental to yourself, or embarrassing to this Service?". The complaint replied "No" to this question. The respondent subsequently discovered the complainant's conviction and pardon, and terminated his employment, on the basis that he had been untruthful in his answer. The complainant alleged that his employment was terminated because of his pardoned conviction.

3. Linda Saxon v. Corporation of Town of Amherstburg (Settlement, H.R.T.O.)

A settlement was reached between the Commission, the complainant and the respondent Town. The complainant made an initial complaint, on the basis of disability, because she was unable to access the Town's library, which could only be entered via a number of stairs. The library has been renovated since the complainant filed her complaint. The Town has created a lobby at ground level with an elevator and automated doors. It also attempted to make modifications to a washroom to make it accessible. The Commission's barrier-free design expert reviewed the renovations and found some remaining barriers, but approved of the elevator itself. The Town has agreed to implement a number of the Commission's expert's recommendations to improve accessibility at the Town library, namely:

- install handrails on either side of a ramp of a specified thickness;
- make level the threshold at an entrance;
- request the County Library to create an accessible after-hours book depository;
- install lever hardware on a door to the accessible washroom;
- remove a vanity unit to provide sufficient clearance in the accessible washroom;
- relocate the light switch, side grab bar, mirror, and paper dispenser in the accessible washroom; and,
- replace push buttons with push plates of a larger diameter that are easier to manipulate.

As part of the settlement, the respondent has also agreed to retain a qualified consultant to provide a mandatory training session for the

members of the town council on the accommodation of individuals with disabilities.

4. Toronto Women's Bathhouse Committee et al. v. Toronto Police Services Board et al. (Settlement, H.R.T.O.)

A settlement was reached in a complaint alleging discrimination on the basis of sex and sexual orientation when the personal respondents raided a bathhouse in which a number of lesbian women were partially clad. The settlement provides for a comprehensive training program of all officers, and requires the corporate respondent's training unit to consult with the Commission, complainants and knowledgeable members of the community. The training program also includes time frames for the development and delivery of the program, as well as clear objectives and reporting requirements.

5. Mark Smith and Ontario Human Rights Commission v. Mardana Ltd. (c.o.b. as Mr. Lube), Keelestaff Enterprises Inc. (c.o.b. as Mr. Lube), Iswood Holdings Ltd. (c.o.b. as Mr. Lube), et al. (Ontario Divisional Court)

The Commission appealed the Tribunal's decision on this complaint, on the basis that a legal error had been made in not finding that race was at least a factor in Mr. Smith's dismissal and in not finding that the respondents behaved willfully or recklessly in subjecting Mr. Smith to harassment and a poisoned environment. The Tribunal's decision is summarized in the Commission's 2002-03 Annual Report.

The Divisional Court wrote a unanimous decision agreeing with the Commission. It allowed the appeal on all grounds. Further, the Court substituted its opinion for that of the Tribunal, and found that Smith's race was a factor in his dismissal. The Court awarded significant monetary remedies to Mr. Smith. Moreover, the Court ordered the respondent to implement a series of public interest remedies, which had been recommended by the expert commissioned by the Commission and the Complainant, including a workplace anti-harassment policy, staff training, implementation of an internal complaint process, and education of management. The Court also ordered that the implementation of these public interest remedies were to be subject to the Commission's supervision.

6. Losenno v. Ontario Human Rights Commission (Ontario Divisional Court)

The applicant sought judicial review of the Commission's decision not to refer his complaint to the Human Rights Tribunal of Ontario for a hearing, due to the reasonableness of the employer's settlement offer when assessed against the likelihood of the applicant's demands being granted by the Tribunal. The Divisional Court, in dismissing the application for judicial review, held that the Commission was correct in considering the resolution proposed by the employer and deciding that referral to the Tribunal was not an appropriate procedure. Furthermore, the Court held that the Commission, in assessing the adequacy of the employer's offer, was acting squarely within its core function and area of expertise. The case is currently under appeal.

7. Ministry of Public Safety and Security v. Michael McKinnon (Ontario Court of Appeal)

The Court of Appeal has dismissed an appeal by the Ministry of Public Safety and Security (formerly the Ministry of Correctional Services) of the Divisional Court and the Human Rights Tribunal of Ontario's decisions arising out of the complaint filed by Mr. McKinnon. The Tribunal decision is summarized in the Commission's 2002-03 Annual Report. The Divisional Court decision is summarized in the Commission's 2003-04 Annual Report.

The appeal concerned the scope of the remedial jurisdiction of the Tribunal to order Ministry-wide remedies after its finding of racial discrimination in the corrections workplace, and the subsequent failure of the Ministry to abide by the Tribunal's first remedial order. The Court of Appeal held that the Tribunal had extensive supervisory jurisdiction over its orders. The Tribunal could remain seized of a matter and had an ability to recast its orders to deal with ongoing chronic, systemic, racism at correctional facilities. The Court of Appeal agreed with the observations of the Tribunal and the Divisional Court that system-wide remedies were required in order to address the racial discrimination in the workplace, as well as the Ministry's failure to implement the Tribunal's first orders in good faith.

8. Syndicat Northcrest v. Amselem, League for Human Rights of B'nai Brith Canada v. Syndicat Northcrest et al. (Supreme Court of Canada)

The Ontario Human Rights Commission participated as an intervener in this appeal. The appellants, all Orthodox Jews, had built succahs on the balconies of their condominium units in observance of their religious beliefs. The building corporation requested their removal. The succahs violated by-laws within a co-ownership agreement signed by the appellants. The Supreme Court of Canada, in a 5 to 4 decision, held that the appellants' freedom of religion under the Quebec Charter was infringed by the co-ownership agreement that they had entered into for the condominium units. The Court found that the interference with the property rights of the other owners was not significant enough to warrant a limitation of the appellants' freedom of religion. The appellants did not contract out of, or waive their religious freedoms by signing the co-ownership agreement as, even assuming that such waiver were possible, it would require clear and explicit language in the agreement to do so.

The majority noted that freedom of religion under the Quebec and Canadian Charter required only that an individual demonstrate he or she sincerely believes or is sincerely undertaking [a practice] in order to connect with the divine or as a function of his or her spiritual faith. The majority held that a religious freedom analysis did not require the individual to demonstrate the objective validity of his or her beliefs, such as showing that a majority of the members of their faith followed the same practice.

9. Reference regarding Same Sex Marriage (Supreme Court of Canada)

The Ontario Human Rights Commission participated as an intervener in this appeal. The federal government asked the Supreme Court of Canada to answer four questions: (1) was its proposed legislation extending the capacity to marry to persons of the same sex within the exclusive jurisdiction of the Parliament of Canada; (2) if so, was the legislation consistent with the *Charter*; (3) does the *Charter* guarantee of freedom of religion protect religious officials

from being compelled to perform a marriage between two persons of the same sex that is contrary to their religious beliefs; and (4) is the common law opposite sex requirement for marriage for civil purposes consistent with the *Charter*.

The Supreme Court held that the legislation was within the exclusive jurisdiction of Parliament. The legislation was also consistent with the *Charter*. Recognizing the s. 15 equality rights of one group, in this case same sex couples, could not, in itself constitute a violation of the equality rights of others. As for a potential conflict with s. 2(a) of the *Charter*, freedom of religion, conflicts of rights do not imply conflict with the *Charter*, but rather, require internal balancing and delineation. The Court was not satisfied that conflicts incapable of resolution under s. 2(a) would arise. Absent unique circumstances with respect to which the Court would not speculate, the guarantee of religious freedom in the *Charter* was broad enough to protect religious officials from being compelled by the state to perform civil or religious marriages contrary to their religious beliefs.

The Court declined to answer question 4. The government had stated its intention to proceed with the legislation regardless of the Court's opinion. As a result of lower court decisions in five provinces and one territory, which the government had accepted, the common law definition no longer imported an opposite sex requirement for marriage. The parties in the previous litigation had relied upon the finality of these decisions.

Accountability Framework

The Commission's Accountability Framework establishes targets for the organization's performance in the coming year and reports on achievements against previously-established targets.

The following is a summary of achievements against targets in the 2004-2005 fiscal year.

SERVICE AREA	2004-2005 COMMITMENTS
Enforcement	• For complaint inquiries, the "call abandoned rate" will be less than 30%. • Achieve a settlement rate of at least 70% in cases in which mediation is attempted. • Average age of case inventory will be less than 12 months.
Promotion	• In partnership, develop one public awareness campaign and related public education activities. • Review framework for Aboriginal Human Rights Program. • Achieve a satisfaction rate of 80+% among participants at public education events.
Advancement	• Initiate work on phase one of the family status project. • Release guidelines on application of the *Code* related to issues of disability in the education sector. • Conduct a Policy Dialogue as part of policy development on the ground of race. • Follow up on recommendations set out in the Disability and Education Consultation Report. • Follow up on recommendations in the Racial Profiling Report. • Expand Restaurant Initiative to other chains.

SERVICE AREA	2004-2005 ACHIEVEMENTS
Enforcement	• For complaint inquiries, the "call abandoned rate" was 23.8%. • Achieved a 73% settlement rate in cases in which mediation was attempted at the Commission. • The average age of case inventory was 11.2 months on March 31, 2005.
Promotion	• Implemented province-wide ad campaign on racial profiling in mainstream and community media and in collaboration with the Association for Canadian Studies published articles originating from the Commission's Policy Dialogue event in the Fall 2004 issue of *Canadian Diversity*. • Initiated new partnership with the Canadian Commission for UNESCO to develop and promote a proposal to Call for a Canadian Coalition of Cities Against Racism. • Evaluated the Aboriginal Program and began new partnership activities with the Union of Ontario Indians. • Met and exceeded an 80% satisfaction rate among participants at public education events.
Advancement	• Developed Discussion Paper on Discrimination because of Family Status. • Released guidelines on the application of the *Code* related to issues of disability in the education sector. • Conducted a Policy Dialogue as part of policy development on the ground of race.

- Followed up on recommendations set out in the Disability and Education Consultation Report.
- Followed up on recommendations in the Racial Profiling Report.
- Released report on the restaurant accessibility, *Dining Out Accessibly*, and expanded restaurant initiative to other chains.

The following are the Commission's public commitments for the 2005-2006 fiscal year.

SERVICE AREA	2005-2006 COMMITMENTS
Enforcement	• For inquiries, the "call abandoned rate" will be less than 25%. • The Mediation Office will achieve a settlement rate of at least 72%. • Average age of case inventory will be less than 12 months.
Promotion	• Develop one public awareness campaign. • In partnership, launch an Ontario version of the UNESCO program A Call for a Coalition of Cities Against Racism in Canada. • Expand community partnerships to support OHRC Aboriginal Human Rights Program; release new brochure targeted to Aboriginal communities in multiple languages; promote human rights awareness through Aboriginal media. • Launch new OHRC Web site. • In partnership, develop new model for next editions of OHRC publications *Human Rights at Work* and *Human Rights Policy in Ontario*. • Achieve a satisfaction rate of 80+% among participants at public education events. • Review the Commission's public education strategy.

Advancement	• Release Discussion Paper on Discrimination because of Family Status, followed by targeted consultations. • Release *Policy and Guidelines on Racism and Racial Discrimination*. • Intervene in leading appeal court cases involving important human rights issues.

Appendices - Part II

List of Commissioners

KEITH C. NORTON, Q.C., B.A., LL.B.

Chief Commissioner

Keith Norton was appointed Chief Commissioner of the Commission on July 17, 1996. He is an educator and a lawyer by training, having studied law at Queen's University in Kingston, as well as having received a diploma in education from the Ontario College of Education. He practiced criminal and family law in Kingston, Ontario, and taught at the secondary and post-secondary levels.

Mr. Norton is a former Minister of Community and Social Services and served as Parliamentary Assistant to the Treasurer of Ontario and Minister of Economics and Intergovernmental Affairs. He has also served as Minister of Health, Minister of Education and Minister of Colleges and Universities.

As Minister of the Environment between 1981 and 1983, Mr. Norton became the first Canadian cabinet minister to testify before a Committee of the United States Senate. Throughout his career, Mr. Norton has championed issues related to persons with disabilities, senior citizens and the disadvantaged. He has also been involved in a number of business ventures.

Mr. Norton is a former President of the Canadian Human Rights Tribunal.

JEANETTE CASE

Jeanette Case was appointed to the Ontario Human Rights Commission in 2003. She is also a part time member of the Assessment Review Board of the Ministry of the Attorney General, where she serves as a part-time adjudicator on matters relating to property assessment. Ms. Case received certificates in Economics, Economic History and British Constitution at Leicester College of Arts and Technology in England, and studied Sociology and Psychology at the

University of Leicester Extramural Department. For years she has worked as a conveyancer and title searcher and has conducted orientation and training of community college students in title searching. She has volunteered with Silent Voice, the Canadian Cancer Society, St. Christopher House, Meals on Wheels and the Baycrest Centre for Geriatric Care.

VIVIAN JARVIS

Vivian Jarvis is a founding member and past-president of her local chapter of the Canadian Mental Health Association. She is an active member of her community, having served as president of the Women's Auxiliary at Stratford General Hospital, Neighbourlink, conducting pastoral prison visitations in Ottawa and Hamilton and as Warden of her Church. Ms. Jarvis has served as a City Councillor for the City of Stratford and has worked in the Constituency Offices of MPs and MPPs. She has also stood for election to the Ontario Legislature. She was appointed to the Ontario Human Rights Commission in 2003.

JUDITH-ANN MANNING

Judith-Ann Manning was appointed to the Commission in February 2000. Ms. Manning is President of Manning Consultants, a barrier-free consulting company specializing in accessibility and disability issues. She majored in Criminology and Law while at university. A lifelong volunteer, she is currently Co-ordinator of the University of Toronto's Wheelchair Access Committee and has held the positions of Chair of the North York Advisory Committee For Persons With Disabilities, co-Chair of the Board of Directors of the Centre for Equality Rights in Accommodation, and vice-Chair of the Toronto Transit Commission's Advisory Committee on Accessible Transportation. As well, she is a friend on Transport Canada's Accessible Transportation: A1E09 - Committee on Transportation Accessibility and Mobility.

EVANGELISTA (IVAN) OLIVEIRA

Ivan Oliveira is a realtor and educator by trade. He has been associated with the Brampton Real Estate Board for over 25 years and has chaired many of its committees, including Public Relations, Discipline, Political Affairs, Arbitration, Membership, Finance, Ethics and Appeals and served as the Board's president in 1987. He is a committed member of the Portuguese community and is the founder of the Portuguese Community School of Brampton where he supervises and implements curriculum. He has taught the Portuguese language in Ontario Secondary schools and he was responsible for the supervision and evaluation of 14 different language instructors under the International Languages Program. Mr. Oliveira is also a part-time adjudicator with the Assessment Review Board of the Ministry of the Attorney General, where he has chaired hearings dealing with property assessment matters. He has served on the executives of several organizations. Mr. Oliveira a recipient of several awards including the 2002 Queen's Golden Jubilee Medal. He was appointed to the Ontario Human Rights Commission in 2003.

MARNIE PAIKIN, CM

Marnie Paikin was appointed to the Commission in September 1996. She is a past President of the Canadian Council of Christians and Jews, and a recipient of the Province of Ontario's "Outstanding Woman Award" and of the Human Relations Award of the Canadian Council of Christians and Jews. She has been inducted into the Hamilton Gallery of Distinction and has been appointed a Member of the Order of Canada. Ms. Paikin is currently a Director of Atomic Energy of Canada Ltd.

ABDUL HAI PATEL

Abdul Hai Patel was appointed to the Commission in April 1999. Mr. Patel received his primary education in India, secondary education in Barbados and post-secondary education at York University.

Mr. Patel is a recipient of the Canada 125 commemorative medal from the Governor General for Community Service. He is a recipient of the Volunteer Service Award from the Ministry of Citizenship, Culture and Recreation, a member of the South & West Asian consultative committee of the Toronto Police, and a coordinator of the Islamic Coordinating Council of Imams-Canada. Mr. Patel is also the Vice-Chair of the Association of Employees for Employment Equity with New Horizon Solutions Inc., a division of Ontario Power Generation Company and serves as a member of the Provincial Committee of Power Workers Union on Employment Equity and Diversity.

CHRISTIANE RABIER

Christiane Rabier was appointed to the Commission in April 1999. Ms. Rabier received her PhD from the University of Nice-Sophia-Antipolis; she received her Masters from the University of Montreal and studied public law at the University of Montpellier in France. She is currently Chair of the Department of Political Science and Vice-Dean of Social Sciences and Humanities at Laurentian University in Sudbury.

Ms. Rabier is active within the francophone community in Sudbury and has worked on a program for francophone women to attend post secondary studies, as well as served as a consultant with TV Ontario on Continuing Education. She also served as a volunteer with Canada's Special Olympics in 1998 and Operation Red Nose in 1999.

MAE RADFORD

Mae Radford was appointed to the Commission in April 1999. Ms. Radford received a diploma in nursing from the Toronto Western Hospital and a Bachelor of Arts in health administration from York University. She is currently the manager of

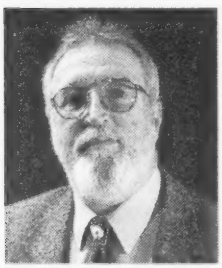
volunteer services, overseeing operations of a team of 1700 volunteers who deliver friendly visiting, palliative care volunteer visiting, transportation, and Meals on Wheels for the VON Hamilton-Wentworth.

Ms. Radford is a member of the Coalition of Community Health and Support Services, which advocates for community-based health care. She is a member of the Ontario Community Support Association and the Chair of District B. Ms. Radford is the vice-chair of the Citizen Commmittee for Violence Against Women for the City of Burlington.

REGINALD STACKHOUSE

Author of nine books and over 400 articles in newspapers, magazine and journals, Dr. Stackhouse is Principal Emeritus and research professor at Wycliffe College, University of Toronto. He holds a Ph.D. in historical theology from Yale University, an M.A. in Political Economy from the University of Toronto and is an honourary graduate of three colleges as well as canon of St. James Cathedral in Toronto. A former M.P., Dr. Stackhouse served two terms in the House of Commons, chairing the Standing Committee on Human Rights, was a Canadian representative to the United Nations General Assembly and a delegate to the United Nations Human Rights and Refugee Committee. He also served as a Commissioner on the Canadian Human Rights Commission and Chair of the founding Board of Governors of Centennial College of Applied Arts and Technology and later a member of the Ontario Council of Regents. He is a recipient of several awards including the 2002 Queen's Golden Jubilee Medal. Dr. Stackhouse was appointed to the Ontario Human Rights Commission in 2003.

RICHARD THÉBERGE



Richard Théberge was appointed to the Commission in February 2002. He is a lawyer by training, a policy analyst and accessibility consultant. He has held senior posts in the federal government analyzing and developing policies in connection with business and corporate law. He has volunteered with many organizations that work with the youth and disability

communities and currently serves as Vice-President of the Ottawa Independent Living Resource Centre. He has been recognized as a patron of deaf youth by the Jules Leger Centre in Ottawa, Ontario, as well as awarded a lifetime honourary membership in the Canadian Council of Independent Laboratories for his years of work on behalf of the independent testing industry.

Branch Descriptions

Office of the Chief Commissioner

The Office of the Chief Commissioner provides leadership and guides the Commission in carrying out its statutory functions in a way that ensures that, at both the government and community levels, human rights are protected in the province. The Chief Commissioner and Commissioners set policy direction and make decisions about complaints relating to the *Code*.

Office of the Executive Director

The Office of the Executive Director provides leadership and direction to senior management staff of the Commission in carrying out its statutory mandate; directs the development and implementation of corporate and operational plans; and leads the planning and implementation of ongoing organizational improvement initiatives within the Commission. The Registrar's Office, attached to the Office of the Executive Director, is responsible for processing Reconsideration requests, co-ordinating all functions related to Commission and Panel Meetings, and Freedom of Information and Ombudsman issues.

Mediation and Investigation Branch

The Mediation and Investigation Branch handles all the enforcement functions of the Ontario Human Rights Commission.

The public's first contact with the Commission is through the centralized Inquiry and Intake Unit, which handles all inquiries and sends out complaint packages to those who wish to file a complaint. The Mediation Office provides mediation services as well as processes section 34 requests which give the Commission discretion not to deal with a complaint, if it could have been resolved elsewhere, is filed in bad faith, is out of time or is outside the Commission's legal authority. The Investigation Office undertakes investigation and conciliation of complaints.

The Branch also develops multi-year strategies to effectively manage the Commission's caseload and procedures for the mediation and investigation of complaints. In addition, the Branch assists in carrying out the Commission's public education mandate.

Policy and Education Branch

The Policy and Education Branch provides leadership and direction for the promotion and advancement of human rights and supports the enforcement of the *Code*.

The Branch ensures the promotion of human rights through compliance with the *Code* and with international human rights obligations. This includes the development of public policy statements, formal guidelines and research on a broad range of human rights and social justice issues. The Branch is responsible for national and international liaison, issues management, media and stakeholder relations, the Web site and publications. It also conducts public consultations and focus groups and represents the Commission on intergovernmental task forces and delegations.

The Branch is responsible for the strategic planning function for public education and communications at a corporate level and for implementing a wide range of educational programs and partnership initiatives, such as public awareness campaigns, presentations, workshops and conferences. The Branch also provides communications and policy support to the Offices of the Chief Commissioner and the Executive Director.

Legal Services Branch

The Legal Services Branch assists the Commission in fulfilling all aspects of its mandate, including compliance, public education and litigation. Its activities include providing legal advice to senior management, mediation and investigation managers and officers concerning investigation and conciliation of cases, providing legal opinions requested by the Commission, and serving as legal counsel to the Commission before the Human Rights Tribunal of Ontario and the courts (on matters of judicial review and appeals).

List of Publications

	Publications Ontario	Web Site
Plain Language Documents		
Age Discrimination: Your Rights & Responsibilities (07/03)	√	√
Female Genital Mutilation: Questions and Answers (available in English/French, Arabic/Somali, Swahili/Amharic) (8/99)		√
Guide to the Human Rights Code (5/99)	√	√
Guide to Mediation Services (5/97)		√
Hiring: Your Rights & Responsibilities (available in English/French, Punjabi/English, Spanish/ English, Tagalog/English, Urdu/English (11/01)	√	√
Hiring? A Human Rights Guide (3/99)		√
Human Rights at Work (2/05)		√
Human Rights in Ontario: A Complainant's Guide (available in English/French, Bengali/Urdu, Hindi/Punjabi, Gujarati/Tamil, Spanish/English, Tagalog/English) (7/00)	√	√
If You Have a Human Rights Complaint - A Complainant's Guide (5/97)		√
If You Receive a Human Rights Complaint - A Respondent's Guide (5/99)		√
Pregnancy and Breastfeeding (11/01)	√	√
Pregnancy - Before, During and After: Know Your Rights (5/99)		√
Protecting Religious Rights (1/00)	√	√
Racial Harassment: Your Rights & Responsibilities (available in English/French, Punjabi/English, Spanish/ English, Tagalog/English, Urdu/English) (11/01)	√	√
Racial Slurs and Harassment and Racial Jokes (6/96)		√
The Commission: What you need to know (available in English/French, Punjabi/English, Spanish/English, Tagalog/English, Urdu/English) (11/01)	√	√
Sexual Harassment: Your Rights & Responsibilities (available in English/French, Punjabi/English, Spanish/ English, Tagalog/English, Urdu/English) (11/01)	√	√
Hiring: Your Rights & Responsibilities (available in English/French, Punjabi/English, Spanish/ English, Tagalog/English, Urdu/English (11/01)	√	√
Sexual Harassment and Other Comments or Actions About a Person's Sex (11/96)		√
Sexual Orientation (11/01)	√	√

	Publications Ontario	*Web Site*
Policies and Guidelines		
Guidelines on Accessible Education (09/04)		√
Guidelines for collecting data on enumerated grounds under the Code (09/03)		√
Guidelines on Special Programs (11/97)		√
Policy and Guidelines on Disability and the Duty to Accommodate (11/00)		√
Policy on Creed and The Accommodation of Religious Observances (10/96)		√
Policy on Discrimination Against Older Persons Because of Age (03/02)		√
Policy on Discrimination and Harassment Because of Gender Identity (3/00)		√
Policy on Discrimination and Harassment Because of Sexual Orientation (1/00)		√
Policy on Discrimination and Language (6/96)		√
Policy on Discrimination Because of Pregnancy and Breastfeeding (5/99)		√
Policy on Drug and Alcohol Testing (9/00)		√
Policy on Employment-Related Medical Information (6/96)		√
Policy on Female Genital Mutilation (FGM) (11/00)		√
Policy on Height and Weight Requirements (6/96)		√
Policy on HIV/AIDS Related Discrimination (11/96)		√
Policy on Racial Slurs & Harassment & Racial Jokes (6/96)		√
Policy on Requiring a Driver's Licence as a Condition of Employment (6/96)		√
Policy on Scholarships and Awards (7/97)		√
Policy on Sexual Harassment & Inappropriate Gender-Related Comments and Conduct (9/96)		√

Other Publications		
Annual Reports	√	√
Developing Procedures to Resolve Human Rights Complaints Within your Organization (6/96)		√
Human Rights Code	√	√
Human Rights Code Card (11" x 17")	**Contact the Commission**	
Human Rights Policy in Ontario (2001)	Contact CCH Canadian Ltd.90 Sheppard Avenue East Suite 300 Toronto, ON M2N 6X1 Toll Free: 1-800-268-4522 E-mail: cservice@cch.ca	

Publications are only available through Publications Ontario 1-800-668-9938 or via the Commission's Web site: www.ohrc.on.ca

Human Rights Tribunal of Ontario Decisions & Settlements

Final Decisions	Grounds
Colvin and Jackson v. Hillcrest Variety, Gillies *(complaint successful)*	sex, sexual solicitation, harassment
Henry v. Mrs Beasley's Bake Shop Inc. & Luntz *(complaint dismissed)*	creed, race, colour, harassment
Howard v. de Ruiter *(complaint dismissed)*	harassment, marital status, family status
Jeffrey v. Dofasco Inc. *(complaint dismissed)*	disability
King v. Bura and the Estate of Matthew Bura by his Estate Trustee *(complaint successful)*	race, colour
Tellberg v. McKenzie Forest Products Inc. *(complaint dismissed)*	disability

Settlements	Grounds
Addore v. City of Toronto, Pritchard, Kolbe	disability
Alexander v. Woodbine Entertainment Group, Green, Saito	colour, race
Ali v. Axia Netmedia Corporation, Sanderson	creed, harassment
Alinas v. Royal Trust Corp.	age, disability
Andrucko v. Environmental Services Inc., Davidson	disability, age
Briggs v. Sun Media (Toronto) Corporation, Sun Media Corporation	sex, reprisal, disability
Brunetto v. Nella Cutlery (Toronto) Inc., Nella	disability
Clancy v. Kleinburg Rotary Non-Profit Housing Corp. (now The Gables of Kleinburg)	age
Cohen, Davies, Choy, Ting, Cheng, Kimber v. Cornerstone Properties Inc., Vanboxtel, St. Clair, Richmill Development Corp.	age

Settlements	Grounds
Cook v. 633490 Ontario Inc. o/a Chatterson-Long Funeral Home, Southwell	disability
Craig v. Tri-Ad Graphic Communications Ltd., Revesz, McCreary, McIlwham	disability, harassment
Jane Doe v. A Police Service, Ms. F, Ms. G, Mr. H	marital status
Edberg v. Ultramatic Sleep of Canada Inc., Patterson	race
Ehimika v. North Kingston Community Health Centre (Better Beginnings for Kingston Children), Webb, Beeler, Rosenbaum	ancestry, ethnic origin, reprisal, harassment
Fearon v. Primtech Institute/Argosy Education Group, Fisher, Meadowcroft, Dr. Markovitz	colour, race, reprisal
Finkers v. Lasori Canada Management Company, Crowell	disability
Forbes v. 1210478 Ontario Inc. o/a Ottawa Marriott Hotel	disability, harassment
François v. Rudan Holdings Ltd. o/a Sundowner Inn, Piche	colour, place of origin, race, sex
Gregor v. 848347 Ontario Ltd., o/a Solid Gold Inn, Rudan	family status
Hill v. Blimpie International Inc., Frid	services
Hutchings v. Roy Foss Motors, Foss, Pederson & Mraz	sex, sexual harassment, sexual solicitation
Jopling v. Kember Store Metals, Kember	disability
Kemp v. Szczepski & Piccinin	disability
Kitchen v. Teleperformance Canada	disability
Labine v. The Perfect Cut Property Maintenance and Landscaping Inc., Wilson, Wilson	sex
Lakich v. Union Energy Limited Partnership	sex, sexual harassment, reprisal

Settlements	Grounds
Lang v. Her Majesty the Queen in right of Ontario as represented by the Ministry of Community and Social Services and Enfants en Péril (Children at Risk)	ancestry, ethnic origin
Liard v. Brims Enterprises Limited, Brims	disability
Leung v. Combined Insurance Company of America, Iozzo, Petrini	age, ancestry, ethnic origin, race, sex
Mailloux v. MBT Insurance Brokers Limited, Bergeron	disability
Manoli v. Pembroke Police Service, MacIssac	record of offences
McBride v. Ray Michaels Health & Fitness Club, Slaney, Dennett	sex, harassment, sexual solicitation, reprisal
Neusch, Fox v. Ministry of Transportation, City of Hamilton, Disabled and Aged Regional Transportation System	disability
Ranoute v. Royal Capital Stamping and Tooling Ltd.	disability
Saxon v. The Corporation of the Town of Amherstburg	disability
Searle v. The Partners' Film Co. Ltd., Marin	disability
Sinclair v. J.C. Trailers & Equipment Ltd.	disability
Smith v. Roy Ross Motors Ltd., Devo, Bone, Rizzutto	colour, race
Taylor (Russell) v. Dr. Neiman and Associates, Dr. Weingarten	sex, sexual solicitation
Toronto Women's Bathhouse Committee, Gillis, Jansen, Rowe, Gallant, Hamilton, Chan, Thames v. Toronto Police Services Board, Wilson, Greenaway, Petrie, Demkiw, Christie	sex, sexual harassment, sexual orientation
Waters v. Harrietha	sex
Yu v. Morrison Hershfield Limited, Pappas	race, ethnic origin, place of origin, reprisal
Zanatta v. Fourier Pharma Inc., Charron	harassment, sex, reprisal

Divisional Court (Appeal)	Grounds
Smith and OHRC v. Mardana Limited (c.o.b. as Mr. Lube), Keelestaff Ltd. (c.o.b. as Mr. Lube), Iswood Ltd. (c.o.b. as Mr. Lube), Strynadka, Neal *(appeal granted)*	race

Divisional Court (Judicial Review)	Grounds
Ervine v. OHRC, Royal and Sun Alliance Insurance Company of Canada, Eva *(application dismissed)*	disability
Dr. Hassaram v. OHRC, St. Michael's Hospital, Dr. Sugar *(application dismissed)*	disability
Losenno v. OHRC, and Metroland Inc. (intervenor) *(application dismissed)*	disability

Superior Court of Justice	Grounds
A v. B. and OHRC *(interim publication ban in effect)*	sexual harassment

Court of Appeal (including leave to appeal)	Grounds
Campbell v. OHRC *(application for leave to appeal dismissed)*	race, ancestry, disability, place of origin
Gurofsky v. OHRC, Fanshawe College of Applied Arts and Technology, Middleton, Rozell, Rundle *(application for leave to appeal dismissed)*	disability
Her Majesty the Queen in Right of Ontario v. McKinnon and OHRC *(appeal dismissed)*	race, ancestry, ethnic origin, harassment
Layzell v. OHRC *(application for leave to appeal dismissed)*	sex, disability, reprisal
O.N., A Minor, by this litigation guardian, N.N., A Minor, by this litigation guardian, and C.K. v. OHRC *(application for leave to appeal withdrawn)*	disability, association
Tranchemontage v. Director of the Ontario Disability Support Program of the Ministry of Community, Family and Children's Services v. Social Benefits Tribunal *(OHRC was intervenor)*	disability

Supreme Court of Canada (including leave to appeal)	**Grounds**
Syndicat Northcrest v. Amselem *(OHRC was intervenor)*	creed
Iness v. Caroline Co-operative Housing Inc., Canada Mortgage and Housing Corp., and OHRC *(application for leave to appeal dismissed)*	receipt of public assistance
Pritchard v. OHRC and Sears Canada Inc. *(appeal dismissed)*	sex, sexual harassment, reprisal
Quebec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) v. Quebec (Attorney General) *(OHRC was intervenor)*	age
Same-Sex Marriage Reference *(OHRC was intervenor)*	sexual orientation
Gurofsky v. OHRC, Fanshawe College of Applied Arts and Technology, Middleton, Rozell, Rundle *(application for leave to appeal dismissed)*	disability

Financial Statement

2004-2005 Actual Year-End Financial Position ($'000)

	2004-05 Printed Estimates	Revised Budget Mar. 31, 2005	Actual Expenditure Mar. 31, 2005	2004-05 Year-End Variance	
				$	% of Revised Budget
Salaries & Wages	9,132.1	8,681.0	8,860.0	(179.0)	(2.1)
Employee Benefits	1,166.2	1,227.1	1,051.5	175.6	14.3
Other Direct Operating Expenses (ODOE)	2,172.7	2,611.3	2,478.4	132.9	5.1
Fees			(1.0)	1.0	
	12,471.0	**12,519.4**	**12,388.9**	**130.5**	**1.0**

Note: The OHRC 2004-05 year-to-date expenditure of $12,389.9 was decreased by the year-to-date revenue of $1.0, for a net actual expenditure of $12,388.9.

Tables

Table 1: New Complaints Filed by Social Area and Grounds Cited
Total Number of New Complaints: 2,399

	Percent of Total Complaints Filed (%)	Percent of Grounds Cited (%)	**Total Grounds**	Vocational Associations	Services	Employment	Contracts	Accommodation
Age	7.67	4.01	**184**	2	27	146	1	8
Ancestry	5.96	3.12	**143**	2	32	101		8
Association	1.17	0.61	**28**	1	8	14		5
Breach of Settlement	0.29	0.15	**7**		2	5		
Citizenship	1.38	0.72	**33**	1	4	24	1	3
Creed	4.38	2.29	**105**	4	24	70		7
Disability	55.94	29.24	**1342**	24	201	1067		50
Ethnic Origin	13.09	6.84	**314**	13	73	218	1	9
Family Status	4.46	2.33	**107**	1	19	63		24
Marital Status	2.21	1.15	**53**	1	12	34		6
Place of Origin	11.05	5.77	**265**	11	54	189		11
Public Assistance	0.33	0.17	**8**		1			7
Race & Colour	30.64	16.01	**735**	15	205	494	1	20
Record of Offences	0.21	0.11	**5**			5		
Reprisal	12.42	6.49	**298**	6	11	274	1	6
Sex & Pregnancy	27.84	14.55	**668**	3	47	602	1	15
Sexual Harassment	8.71	4.55	**209**		11	194		4
Sexual Orientation	3.58	1.87	**86**	2	16	64		4
Sum of Categories		**100**	**4590**	**86**	**747**	**3564**	**6**	**187**
Total Complaints Per Social Area			**2399**	43	369	1885	2	100
Percentage of all Complaints (%)			**100.00**	1.79	15.38	78.57	0.08	4.17

*Note: Because complaints can involve multiple grounds, the sum by grounds exceeds the total for all complaints filed, and the corresponding percentages of total complaints exceed 100%.

Table 2: Settlements by Ground in Cases Mediated and Conciliated in 2004/2005

Ground	Mediated			Conciliated			Total Cases Settled		
	Cases	Monetary Damages	Average	Cases	Monetary Damages	Average	Cases	Settlements	Average
Age	37	$366,810.00	$9,913.78	9	$40,500.00	$4,500.00	46	$407,310.00	$8,854.57
Ancestry	26	$113,569.37	$4,368.05	4	$13,908.56	$3,477.14	30	$127,477.93	$4,249.26
Association	5	$19,900.00	$3,980.00	0	0	n/a	5	$19,900.00	$3,980.00
Breach of Settlement	1	$24,000.00	$24,000.00	0	0	n/a	1	$24,000.00	$24,000.00
Citizenship	2	$3,250.00	$1,625.00	0	0	n/a	2	$3,250.00	$1,625.00
Creed	18	$91,565.37	$5,086.97	3	$2,590.15	$863.38	21	$94,155.52	$4,483.60
Disability	328	$2,245,744.81	$6,846.78	56	$289,416.00	$5,168.14	384	$2,535,160.81	$6,601.98
Ethnic Origin	54	$334,626.37	$6,196.78	7	$55,908.56	$7,986.94	61	$390,534.93	$6,402.21
Family Status	22	$177,650.00	$8,075.00	8	$18,400.00	$2,300.00	30	$196,050.00	$6,535.00
Marital Status	14	$88,400.00	$6,314.29	3	$28,800.00	$9,600.00	17	$117,200.00	$6,894.12
Place of Origin	47	$250,242.00	$5,324.30	6	$27,658.56	$4,609.76	53	$277,900.56	$5,243.41
Public Assistance	1	$750.00	$750.00	1	$1,000.00	$1,000.00	2	$1,750.00	$875.00
Race & Colour	127	$857,174.83	$6,749.41	18	$146,567.12	$8,142.62	145	$1,003,741.95	$6,922.36
Record of Offences	1	$15,000.00	$15,000.00	0	0	n/a	1	$15,000.00	$15,000.00
Reprisal	51	$390,993.67	$7,666.54	13	$74,508.56	$5,731.43	64	$465,502.23	$7,273.47
Sex & Pregnancy	150	$884,443.51	$5,896.29	38	$147,214.92	$3,874.08	188	$1,031,658.43	$5,487.54
Sexual Harassment	66	$523,501.67	$7,931.84	16	$51,935.00	$3,245.94	82	$575,436.67	$7,017.52
Sexual Orientation	19	$84,770.00	$4,461.58	7	$15,000.00	$2,142.86	26	$99,770.00	$3,837.31
Total for All Grounds*	969	N/A	N/A	189	N/A	N/A	1158	N/A	N/A
Total Cases	546	$3,558,600.65	$6,517.58	102	$424,729.63	$4,164.02	648	$3,983,330.28	$6,147.11

*Note: Because complaints can involve multiple grounds, the sum by grounds exceeds the total for all complaints filed.

Table 3: Complaints Closed by Disposition and Grounds
Total Number of Complaints Closed: 2,215

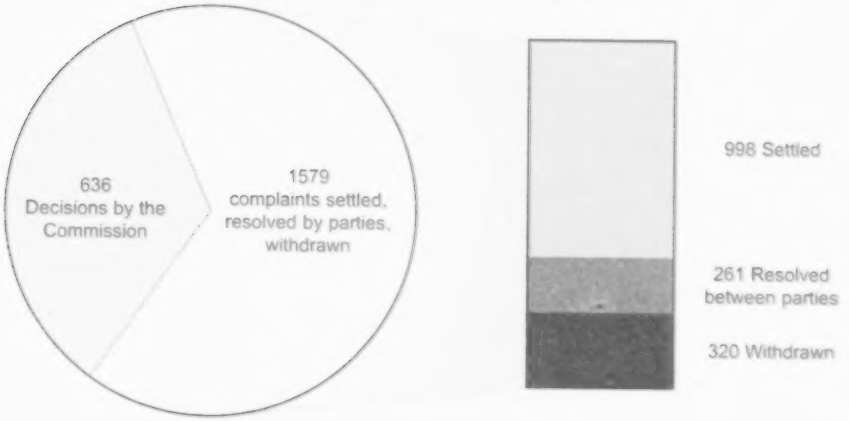
	Percentage (%)	Total	Withdrawn	Settled	Resolved	Referred to Human Rights Tribunal	Not Deal With (Sec. 34)	Failure to Provide Evidence	Dismissed (Sec. 36(2))
Age	4.05	**163**	25	66	22	8	16	1	25
Ancestry	3.18	**128**	13	46	20	2	13	2	32
Association	0.70	**28**	2	8	6	4	4		4
Breach of Settlement	0.10	**4**		1	2				1
Citizenship	0.47	**19**	3	6	2	1	1		6
Creed	2.16	**87**	11	36	12	2	13		13
Disability	32.31	**1299**	189	585	154	88	128	14	141
Ethnic Origin	5.92	**238**	24	87	25	14	31	4	53
Family Status	2.61	**105**	22	43	11	6	10	1	12
Marital Status	1.22	**49**	4	20	6	3	3	1	12
Place of Origin	5.27	**212**	29	82	20	14	22	4	41
Public Assistance	0.30	**12**		7	2		1		2
Race & Colour	13.78	**554**	58	233	58	44	48	14	99
Record of Offences	0.02	**1**		1					
Reprisal	5.67	**228**	38	92	32	10	17	1	38
Sex & Pregnancy	15.42	**621**	108	290	83	43	31	5	61
Sexual Harassment	5.00	**201**	27	117	25	6	8	2	16
Sexual Orientation	1.82	**73**	10	33	8	11	4	3	4
Sum of Categories	**100**	**4022**	**563**	**1753**	**488**	**256**	**350**	**52**	**560**
Total by disposition		**2215**	320	998	261	150	196	28	262
Percentage of all Complaints (%)		**100.00**	14.45	45.08	11.79	6.73	8.85	1.26	11.83

*Note: Because complaints can involve multiple grounds, the sum by grounds exceeds the total for all complaints filed.

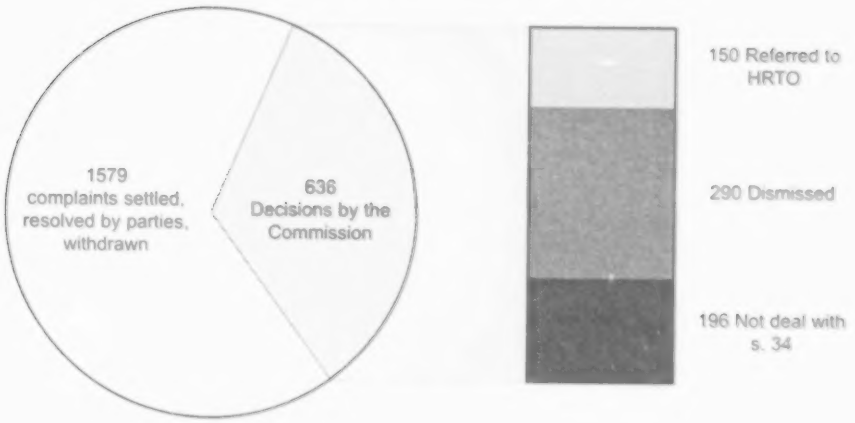
Table 4: Complaints Closed by Disposition and Social Area
Total Number of Complaints Closed: 2,215

	Accommodation	Contract	Employment	Services	Vocational Associations	Sum of Categories	Percentage of all complaints
Dismissed (sec. 36(2))	15	1	161	83	2	**262**	11.83
Failure to Provide Evidence	2		24	2		**28**	1.26
Not Deal With (Sec. 34)	8	2	145	35	6	**196**	8.85
Referred to Human Rights Tribunal	4		60	84	2	**150**	6.73
Resolved	11	2	205	35	8	**261**	11.79
Settled	42	1	859	85	11	**998**	45.08
Withdrawn	18		275	25	2	**320**	14.45
Total	**100**	**6**	**1729**	**349**	**31**	**2215**	**100.00**
Percentage (%)	4.52	0.27	78.09	15.72	1.40	100.00	

Resolved Cases: Details on Settlements



Breakdown of Commission Decisions



Endnotes

[1] For example, the Red Tape Review Commission identified the need for "refinement of enforcement procedures and processes". Citing time and costs associated with investigation and resolution of complaints and the number of complaints in the system that respondents' groups identified as being unrelated to the *Code*, a key recommendation of the Red Tape Commission was an amendment that would require a person to establish reasonable grounds in support of the belief that a right under the Code has been infringed. The Agencies, Boards and Commissions Task Force identified three principles for reform and administrative justice, including the standardization of agency hearing procedures, coordinating or sharing service delivery, and requiring agencies to manage their own performance in a publicly accountable way. Finally, a government committee of Caucus also examined the longer-term reform of the *Code* and the Commission.

[2] The Theresa Vince Inquiry, (1997-98) was an Ontario Coroner's inquest into the deaths of Theresa Vince and Russell Davis. Theresa Vince was sexually harassed then killed by her manager Russell Davis. Davis subsequently committed suicide. Both individuals were employees of Sears Canada. The Coroner's Jury made recommendations, including some specific to the Ontario Human Rights Commission, to prevent sexual harassment and promote public awareness of this issue.

[3] For example, see *Luis Espinoza v. Coldmatic Refrigeration of Canada Inc. et al.* (Board decision - March 31, 1995); *Dr. Juanita Crook v. Ontario Treatment and Research Foundation and Regional Cancer Centre* (Board decision - August 26, 1996); *Michael McKinnon v. Her Majesty the Queen in Right of Ontario (Ministry of Correctional Services), Frank Geswaldo, George Simpson, P. James and Jim Hume* (Board decision - April 28, 1998 and November 29, 2002); *John Leonis v. Metropolitan Toronto Condominium Corporation Nos. 741 (Trillium); 742 (Vista); and 634 (Skypark)* (Board decision - June 10, 1998); *Nicole Curling v. The Victoria Tea Company Ltd., A. Torimiro and The Torimiro Corporation* (Board decision - December 22, 1999); *Moffatt v. Kinark Child and Family Services* (Board decision - May 26, 2000); *Metsala v. Falconbridge Ltd, Kidd Creek Division* (Board decision - February 15, 2001); *Kearsley v. City of St. Catherines*, (Board decision -

April 2, 2002; *Ketola v. Value Propane Inc. et al.*, (Board decisions - July 16, 2002 and August 7, 2002); *Barbara Turnbull, Marilyn Chapman, Domenic Fragale, Ing Wong-Ward and Steven Macaulay v. Famous Players Inc.*; (Board decision - September 10, 2001, Tribunal decision - May 9, 2003); *Payne v. Otsuka Pharmaceutical Co. Ltd., Minoru Okada Canadian Ophthamological Society, Intertask Group of Companies Inc., and Leeanee Akehurst*, (Tribunal decision - October 15, 2002); *Racheal Baylis-Flannery v. Walter DeWilde c.o.b. as Tri Community Physiotherapy*, (Tribunal decision - December 16, 2003).

[4] *Quereshi v. Toronto Board of Education et al.* (Court of Appeal Decision - January 15, 1997).

[5] *Velenosi v. Dominion Management et al.* (Court of Appeal Decision - March 27, 1997).

[6] *Entrop v. Imperial Oil Limited* (21 July 2000), (Ont. C.A.), online: Court of Appeal for Ontario http://www.ontariocourts.on.ca

[7] *B v. Ontario (Human Rights Commission)* [2002] 3 S.C.R. 403

[8] *Pritchard v. Ontario (Human Rights Comm.)* (2004), 49 C.H.R.R. D/120, 2004 SCC 31

[9] *Gismondi v. Ontario Human Rights Commission* (Divisional Court Decision - February 14, 2003)

[10] *The Shelter Corp. v. OHRC and Kearney et al.* (Divisional Court Decision - February 1, 2001),

[11] *Losenno v. Ontario (Human Rights Commission)* (Divisional Court Decision - June 21, 2004)

[12] *Attorney General of Ontario v. M. and H.*, [1999] 2 S.C.R. 3.

[13] *Gibbs v. Battlefords and Dist. Co-operative Ltd.* (1996), 27 C.H.R.R. D/87 (S.C.C.)

[14] *Blencoe v. British Columbia (Human Rights Commission)*, [2000] 2 S.C.R. 307, 2000 SCC 44

[15] *Parry Sound (District) Social Services Administration Board v. O.P.S.E.U., Local 324*, [2003] 2 S.C.R. 157

[16] *Quebec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) v. Quebec (Attorney General)*, [2004] 2 S.C.R. 185

[17] *Syndicat Northcrest v. Amselem*, [2004] 2 S.C.R. 551, 2004 SCC 47

[18] *Reference re Same-Sex Marriage*, [2004] 3 S.C.R. 698

[19] For example, the Commission initiated the following complaints: O.H.R.C. v. College of Nurses of Ontario; O.H.R.C. v. Ontario Ministry of Health (1997); O.H.R.C. v. Westpark Hospital; O.H.R.C. v. Ministry of Health (2001).

[20] *O.H.R.C. v. City of Toronto; O.H.R.C. v. Toronto Firefighters Association*

[21] Bill 118, the *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act*; Third Reading carried on division May 10, 2005.

[22] (1995), 28 C.H.R.R. D/474 (Ont. Bd. Inq.).

[23] (2003), C.H.R.R. Doc. 03-296 (H.R.T.O.)

[24] The Commission's comments are currently available on the UN Enable website at www.un.org/esa/socdev/enable/rights/ahc3ohrc.htm.

[25] Report of the Canadian Human Rights Review Panel, 2000, Canadian Human Rights Review Panel (under the authority of The Minister of Justice and the Attorney General of Canada).

[26] *Promises to Keep: Implementing Canada's Human Rights Obligations*. Report of the Standing Senate Committee on Human Rights, December 2001.

[27] *McKenzie Forest Products Inc. v. Tilberg* (2000), 37 C.H.R.R. D/316 (Ont.C.A.)

[29] *British Columbia (Human Rights Comm.) v. British Columbia (Human Rights Tribunal) and Shannon* (2001), 40 C.H.T.T. D/95 (B.C.S.C.)

[30] *Submission by the Canadian Association of Statutory Human Rights Agencies Regarding The Government of British Columbia's Draft Human Rights Code Amendment Act Bill 53*. Page 16, September 2002 (Source: www.albertahumanrights.ab.ca/what-snew/Archive/2002/CASHRA_Subm_Oct02.pdf).

[31] United Nations Centre for Human Rights, Professional Training Series No. 4. *National Human Rights Institutions: A Handbook on the Establishment and Strengthening of National Institutions for the Promotion and Protection of Human Rights*. HR/P/PT/4 (United Nations Publication: Geneva, 1995) at para. 49.

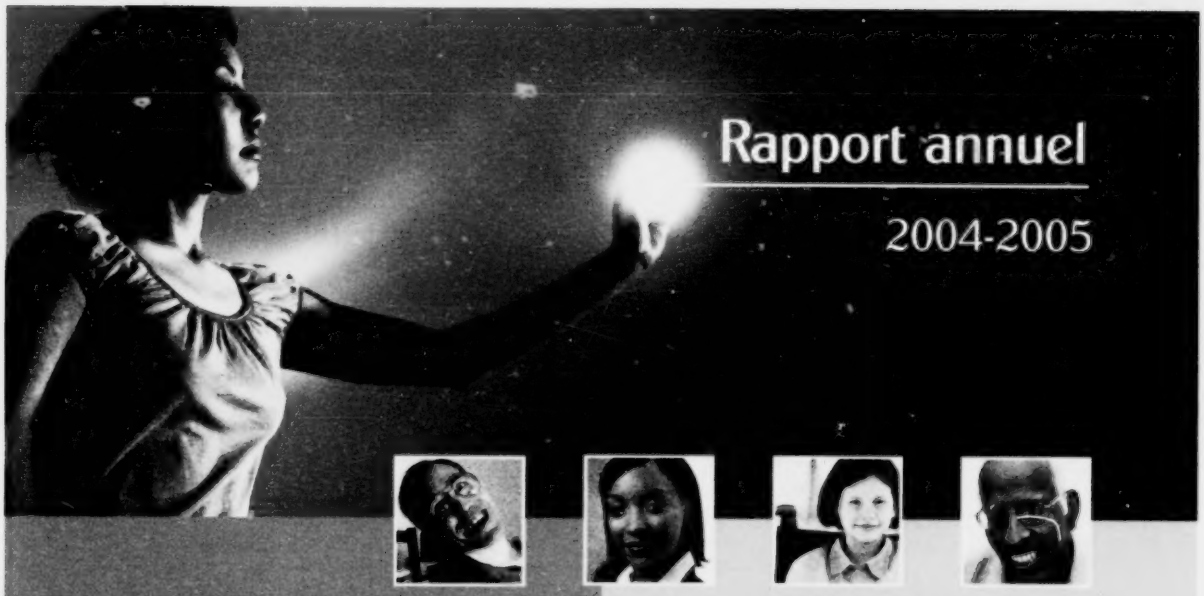
[32] *Concluding Observations of the UN Committee on the Elimination of Racial Discrimination: Canada. 1/11/2002*, at para. 319. (Source: www.unhchr.ch/tbs/doc.nsf/(Symbol)/A.57.18,paras.314-343.en?Opendocument).

[33] The rate of "abandoned" calls does not account for individuals who call back again successfully and are able to speak with an inquiries representative.

Ontario
Human Rights Commission

Commission ontarienne des
droits de la personne

Ontario



Rapport annuel

2004-2005

Publié par la Commission ontarienne des droits de la personne
Province de l'Ontario, Toronto, Canada
© 2005, Gouvernement de l'Ontario
ISSN 0702-0538 6/05
ISBN 0-7794-7967-X

Commission ontarienne des droits de la personne
Rapport annuel 2004-2005

Commission ontarienne des droits de la personne
180, rue Dundas Ouest, 8e étage
Toronto ON M7A 2R9

Table de Matières

MESSAGE DU COMMISSAIRE EN CHEF **2**
PARTIE I : LA COMMISSION – UNE DÉCENNIE D'ÉVOLUTION **4**
Ce que nous avons accompli **6**
Restructuration organisationnelle 6
Services centralisés 7
Bureau du registraire 7
Technologie 8
Site Web 9
Protocole d'intégration 9
Énoncé de mission et code déontologique 10
Cadre de responsabilisation 11
Efficacité opérationnelle 11
Formation du personnel 11
Renseignements et réception des demandes 12
Médiation et règlement 14
Enquête et renvoi 15
Contentieux 17
Décisions du Tribunal 18
Décisions de la Cour divisionnaire, de la Cour d'appel et de la Cour suprême du Canada 21
Décisions à l'issue de révisions judiciaires 22
Interventions 23
Règlements 24
Plaintes introduites par la Commission 25
Élaboration des politiques 25
Consultation 26
Faits saillants des politiques de 1995 à 2005 27
Examen des politiques et conseils 28
Politiques et contentieux 30
Éducation du public 30
Liaison nationale et internationale 33
Ce que nous avons appris **35**
Maximiser les ressources et le mandat 35
Pertinence des commissions des droits de la personne de nos jours 37
Le rôle de la Commission : l'évolution se poursuit 39
Annexe – Partie I **41**
Indicateurs comparatifs du CODP 1995-2005 42

PARTIE II : ACTIVITÉS DE LA COMMISSION EN 2004-2005 43
La Commission en bref 44
Gestion des dossiers 44
Nombre de dossiers 44
Renseignements et réception de demandes 45
Médiation 46
Enquêtes 46
Élaboration des politiques 47
Colloque sur les politiques relatives à la discrimination raciale et au racisme 47
Rapport sur le profilage racial - Un an après 48
Handicap et éducation 49
Initiative sur l'accessibilité des restaurants 49
Document de discussion sur l'état familial 50
Conseils en matière de droits de la personne 51
Effet discriminatoire des lois et politiques concernant la discipline dans les écoles 51
Mémoire sur l'examen des plaintes concernant la police . . .52
Retraite obligatoire 52
Réglementation des entreprises privées de sécurité 53
Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario 54
Autres questions 55
Éducation du public, partenariat et promotion 56
Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones 57
Appel pour une coalition canadienne des villes contre le racisme 58
www.ohrc.on.ca 59
Services juridiques 59
Points saillants de certaines affaires 60
Cadre de responsabilisation 66
Annexe – Partie II 73
Liste des commissaires 74
Description des directions 80
Liste des publications 83
Décisions et règlements du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario 86
États financiers 91
Tableaux 92
NOTES ADDITIONNELLES 97

Ontario

Juin 2005

L'honorable Michael J. Bryant
Procureur général
Ministre délégué aux Affaires autochtones
Ministre responsable du Renouveau démocratique
720, rue Bay
Toronto (Ontario) M5G 2K1

Monsieur le ministre,

Conformément au paragraphe 31 (1) du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, nous sommes tenus de soumettre un rapport des activités de la Commission ontarienne des droits de la personne pour le dernier exercice au plus tard le 30 juin de chaque année.

J'ai donc le plaisir de vous présenter un exemplaire du Rapport annuel de la Commission ontarienne des droits de la personne 2004-2005, qui fait état des activités de la Commission pour la période allant du 1er avril 2004 au 31 mars 2005.

Veuillez agréer, Monsieur le ministre, l'expression de ma haute considération.

Le commissaire en chef,

Keith C. Norton, Q.C., B.A., LL.B.

Message du commissaire en chef

Juin 2005

Dans le présent rapport, le dernier que je présente au nom de la Commission, j'ai le plaisir de rendre compte des activités de la Commission ontarienne des droits de la personne pour l'exercice allant du 1er avril 2004 au 31 mars 2005.

Durant l'exercice 2004-2005, la Commission a mené à bien plusieurs réalisations d'importance, notamment des règlements juridiques marquants sur diverses questions relatives aux droits de la personne. La Commission a notamment :

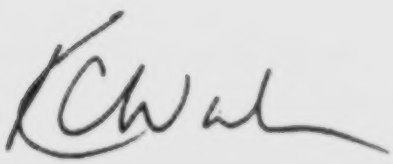
- mené un colloque sur les politiques dans le cadre de l'élaboration des politiques sur la discrimination fondée sur la race;
- publié des directives concernant l'application du *Code des droits de la personne* de l'Ontario en ce qui a trait aux personnes ayant un handicap dans le secteur de l'éducation;
- vérifié la mise en oeuvre des recommandations énoncées dans le rapport de consultation sur l'éducation et le handicap, publié en 2003;
- vérifié la mise en oeuvre des recommandations énoncées dans le rapport sur le profilage racial, publié en décembre 2003;
- publié un rapport sur l'accessibilité des restaurants, *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité*, et élargi l'initiative à d'autres chaînes de restaurants;
- élaboré un document de discussion sur la discrimination fondée sur l'état familial.

Au cours du dernier exercice, la Commission a ouvert 2 399 dossiers et en a fermé 2 215. Le nombre de dossiers actifs au 31 mars 2005 était de 2 733, ce qui représente une augmentation de 184 dossiers (ou 7,3 %) comparativement au chiffre de l'an dernier qui était de 2 549. La Commission a également renvoyé 150 dossiers au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario.

Je suis également ravi de jeter un regard sur la dernière décennie et de rendre compte des nombreuses réalisations de la Commission dans tous les domaines de son mandat. Durant cette période, de grandes réformes et des initiatives organisationnelles ont renforcé la capacité de la Commission de traiter les plaintes et de faire respecter le *Code*. En outre, les initiatives importantes prises par la Commission en matière de politiques, d'éducation et d'intervention juridique, ainsi que dans ses fonctions de médiation et d'enquête, ont contribué à faire de l'Ontario un chef de file sur le plan de la promotion et de la défense des droits de la personne.

J'ai eu l'immense privilège de diriger le travail de la Commission au cours des neuf dernières années et d'être associé à son personnel vraiment dévoué. Au terme de mon mandat à titre de commissaire en chef, je souhaite à la Commission beaucoup de succès dans ses entreprises futures, convaincu qu'elle saura s'appuyer sur les réalisations passées pour continuer à défendre résolument les droits de la personne pour toutes les Ontariennes et tous les Ontariens. Je suis très heureux d'avoir eu la bonne fortune de faire partie d'un organisme constamment prêt à relever tous les défis pour s'acquitter avec efficacité de son mandat et qui sait le faire avec un degré remarquable de détermination et de professionnalisme.

Le commissaire en chef,



Keith C. Norton, c.r., B.A., LL.B

PARTIE I : LA COMMISSION – UNE DÉCENNIE D'ÉVOLUTION

Ce que nous avons accompli

Au cours des dix dernières années, la Commission ontarienne des droits de la personne a connu une évolution considérable, axée sur la recherche constante de nouvelles façons d'assurer son efficience et son efficacité, dans le but de renforcer sa capacité de s'acquitter de son mandat. Face à une augmentation du nombre de dossiers et à des réductions budgétaires, la Commission a entrepris une décennie de transformation qui allait mener à une réussite remarquable et à son renforcement en tant qu'organisme. Ce regard rétrospectif que nous proposons sur les progrès qu'elle a réalisés et sur les défis qu'elle a surmontés aidera la Commission à demeurer pertinente et efficace dans l'exécution de son mandat au 21e siècle.

Restructuration organisationnelle

Du début jusqu'au milieu des années 1990, on a constaté au sein du secteur public un nouvel accent sur l'utilisation viable, efficiente et responsable des ressources publiques, dans le but d'augmenter l'efficacité au moyen de judicieuses réformes. Dans ce contexte, la Commission a mis en oeuvre une série d'initiatives d'amélioration organisationnelle visant à augmenter l'efficacité et l'efficience de la Commission, notamment les mesures suivantes :

- un programme d'assurance de la qualité et de la quantité et une meilleure reddition des comptes;
- la réforme du programme des services à la clientèle;
- la rationalisation des procédures visant l'observation du *Code*;
- la modernisation de la technologie et l'amélioration de la formation;
- une structure organisationnelle simplifiée et plus efficiente.

Depuis leur mise en oeuvre, ces initiatives ont entraîné des améliorations sur le plan du nombre de dossiers fermés et de la qualité des travaux de la Commission.

Vers le milieu des années 1990, la Commission a été soumise à l'examen de plusieurs organismes gouvernementaux, ce qui, en partie, a mené aux nombreuses réformes survenues au cours de la dernière décennie.[1]

En réponse à ces examens, ainsi qu'à ses propres activités d'évaluation, la Commission a traversé une période de réforme qui en a profondément transformé la structure, amélioré la transparence et la reddition des comptes et renforcé la capacité de réaliser son mandat à l'égard des droits de la personne.

Services centralisés

À partir de 1996-1997, la Commission a regroupé ses bureaux régionaux disséminés dans toute la province en un bureau central à Toronto, lequel assume deux fonctions spécialisées : la médiation et l'enquête, alors que certains membres du personnel continuent d'offrir des services dans les régions au moyen d'ententes de partage de bureaux. Les tâches relevant de ces deux fonctions spécialisées ont été réorganisées en deux postes distincts : les agents de médiation et les agents d'enquête.

La Commission a également établi un centre d'appel centralisé en 1997, offrant ainsi un service à guichet unique, cinq jours par semaine, à partir du bureau central de Toronto. Comme la majorité des personnes intéressées entrent en contact avec la Commission par téléphone, la centralisation des services de renseignements et de réception des demandes a beaucoup amélioré l'accès à la Commission.

En 1999-2000, la Commission a dû relever le défi de trouver des économies additionnelles dans le cadre des restrictions budgétaires exigées à l'échelle du gouvernement. Pour y arriver, elle a mis en place de nouvelles modalités de télétravail pour le personnel de la Commission oeuvrant dans les diverses régions de la province. Ce projet a permis à la Commission de continuer à fonctionner dans les limites des crédits qui lui sont affectés tout en maintenant une présence dans les régions à l'extérieur de Toronto.

Bureau du registraire

En 1996-1997, on a créé un nouveau Bureau du registraire qui regroupait les responsabilités qu'assumaient jusque là le Bureau du commissaire en chef et trois autres directions. Le Bureau du

registraire constituait pour la clientèle un point d'accès central à la Commission en ce qui concerne les dossiers après la tenue d'une enquête. Il est responsable de traiter les demandes de réexamen, de coordonner toutes les fonctions relatives aux réunions de la commission et des comités, et à répondre aux questions concernant l'accès à l'information et l'ombudsman.

Technologie

En 1995, la Commission a entrepris une modernisation majeure de son infrastructure technologique afin de relier toutes les parties de la Commission par ordinateur, ce qui a permis une marche du travail plus efficace et de meilleures communications internes. En 1997, la Commission a lancé son système informatique de gestion des dossiers (CMIS) et, un an plus tard, elle a remporté le Prix améthyste du gouvernement de l'Ontario, qui est décerné pour les réalisations exceptionnelles des fonctionnaires de l'Ontario, en reconnaissance de la conception ingénieuse de cette technologie qui épargne temps et argent. Le CMIS a aidé la Commission à gérer par voie électronique tous les documents et toutes les procédures portant sur les dossiers, depuis le premier appel téléphonique jusqu'à l'issue finale, grâce à des modules conçus pour traiter les demandes de renseignements, la réception des demandes, la médiation, l'attribution des dossiers et les enquêtes, les décisions de renvoi et le contentieux. Fait important, le système intègre les considérations relatives aux politiques et aux questions juridiques à toutes les étapes du processus de traitement des plaintes.

Le CMIS a été un outil essentiel qui a permis à la Commission d'atteindre ses objectifs en matière de gestion des dossiers. Il a suscité beaucoup d'intérêt à l'échelle nationale et internationale, et est devenu un modèle pour les organismes semblables qui gèrent des systèmes de traitement des plaintes ou de causes juridiques.

En raison des réalités financières, la Commission a décidé de tirer profit de la valeur du système original au moyen d'une licence à long terme sur le capital intellectuel du CMIS en échange pour des mises à niveau importantes et continues du logiciel. En 2004, la Commission a conclu une entente avec WorkGroup Designs Ltd., qui assure désormais le marketing de la technologie du CMIS à l'échelle internationale.

Site Web

Depuis le lancement de son site Web, www.ohrc.on.ca, en 1996, la Commission a de plus en plus utilisé Internet comme ressource pour sensibiliser le public et pour diffuser l'information sur les enjeux touchant les droits de la personne. Dès sa création, le site Web s'est avéré un outil rentable et indispensable permettant à la Commission de joindre les Ontariens et les Ontariennes en leur fournissant un accès rapide aux communiqués, aux rapports et aux énoncés de politique, ainsi qu'à un vaste éventail d'autres publications, notamment des renseignements sur le *Code*, la Commission et le processus de traitement des plaintes, des guides en langage clair, des sommaires de causes et des ressources d'éducation du public.

Ces dernières années, la Commission a fait un usage plus novateur de son site Web en en faisant un outil unique d'appui à son processus d'élaboration des politiques. Au cours de l'enquête de 2003 sur le profilage racial, la Commission a invité le public à lui transmettre des observations directement sur le site Web. Cette initiative a favorisé un processus de consultation publique qui non seulement était plus accessible pour la population mais qui était également plus efficient et, en fin de compte, plus efficace pour le processus d'élaboration des politiques de la Commission.

Au cours de l'exercice 2004-2005, la Commission a enregistré plus d'un demi-million (523 878) de visites distinctes à son site Web, ce qui marque la cinquième année consécutive où l'on constate une augmentation du nombre de visites. En raison de l'augmentation constante de la demande, on procède actuellement à un réaménagement en profondeur du site pour en accroître la capacité et la Commission lancera son nouveau site Web en 2005.

Protocole d'intégration

Au cours des dernières années, la Commission a mis en oeuvre des protocoles pour améliorer le processus d'enquête en tenant compte à la fois des politiques et des aspects juridiques à toutes les étapes. L'intégration de ces deux aspects a permis à la Direction de la médiation et des enquêtes de mettre à profit l'expertise conjuguée

des directions des services juridiques et de l'élaboration des politiques dans le processus de médiation, d'enquête et d'analyse, ou dans le règlement des plaintes. Une telle mesure a amélioré la qualité des travaux de la Commission tout en favorisant un processus plus court et plus ciblé de règlement des plaintes.

L'intégration des diverses fonctions de la Commission a également fourni à la Direction de l'élaboration des politiques un accès à l'approche pragmatique des deux autres directions lorsqu'elle entreprend une recherche, qu'elle fait enquête sur une question et qu'elle élabore des politiques, ainsi que dans ses activités d'éducation du public et de communication. La participation de la Direction des services juridiques à l'élaboration des politiques de la Commission favorise à son tour les progrès de la jurisprudence en matière de droits de la personne.

Énoncé de mission et code déontologique

En 1997, la Commission a élaboré un nouvel énoncé de mission et un code de déontologie. S'inspirant directement du mandat de la Commission tel qu'il est défini dans le *Code des droits de la personne* de l'Ontario, l'énoncé de mission se lit ainsi :

La Commission ontarienne des droits de la personne s'engage à offrir à la population de l'Ontario un leadership solide et des services de qualité en matière de lutte contre la discrimination, afin d'éliminer celle-ci de notre société, et pour cela, d'assurer :

- *d'une part, l'application efficace du Code* des droits de la personne *de l'Ontario,*
- *d'autre part, la promotion et le progrès des droits de la personne.*

C'est dans ce contexte que la Commission a présenté l'année suivante un nouveau code de déontologie pour mettre à profit les progrès déjà réalisés, pour accroître ses capacités internes en tant qu'organisme professionnel et responsable et pour assurer un fonctionnement plus transparent. Le code de déontologie officialise l'engagement pris par la Commission de défendre l'esprit et les principes du *Code des droits de la personne* de l'Ontario dans ses travaux courants et aide à définir

ce qu'est la Commission, les principes et les valeurs qu'elle défend et la façon dont elle s'acquitte de ses fonctions. Il offre également un outil interne d'évaluation en définissant une cible d'excellence contre laquelle la Commission mesure la qualité de son travail et le niveau de ses services au public en vue de les améliorer. Pour appuyer son code de déontologie, la Commission a désigné un conseiller externe chargé de guider les commissaires et le personnel en matière déontologique.

Cadre de responsabilisation

La Commission a d'abord présenté son cadre de responsabilisation dans son rapport annuel de 1996-1997 afin de rendre compte de ses activités au public et à l'Assemblée législative. Le cadre de responsabilisation sert de référence pour aider la Commission à surveiller ses progrès, à réviser ses plans et à évaluer ses réussites et ses faiblesses au cours de l'exercice, ainsi qu'à définir ses engagements pour l'exercice suivant.

Efficacité opérationnelle

En 2002, le Bureau de la directrice générale a mis de l'avant un certain nombre d'initiatives visant à améliorer la satisfaction du personnel et l'efficacité opérationnelle de la Commission. Mentionnons entre autres un examen des activités et services de la Commission dirigé par le personnel, ainsi que l'établissement de nouveaux processus en matière de gestion du rendement, de santé organisationnelle et de plan d'apprentissage pour le personnel de la Commission.

Formation du personnel

La Commission a toujours fait une place importante à la formation du personnel au cours de son évolution des dix dernières années afin de s'assurer que son personnel est bien au fait des changements apportés aux protocoles de la Commission, qu'il est au courant de ses initiatives de recherche et de consultation et de ses

nouvelles politiques, ainsi que des décisions pertinentes rendues par les tribunaux des droits de la personne et les diverses cours de justice.

Les activités de formation du personnel ont mis l'accent sur les principales compétences que doivent posséder les membres du personnel et ont abordé divers sujets, notamment : médiation initiale; enquête sur des problèmes systémiques; techniques de gestion efficace des dossiers; rédaction des analyses des dossiers de plainte et des motifs; conciliation; interprétation du *Code*, compétence de la Commission et application de l'article 34; services à la clientèle; gestion du rendement; code de déontologie. Le personnel de la Commission reçoit également de la formation sur les nouvelles politiques et initiatives de la Commission, par exemple sur les questions touchant le handicap, le Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones et, plus récemment, des séances de formation relatives à l'enquête sur le profilage racial et l'initiative sur le handicap et l'éducation. De plus, la Commission offre de manière courante des séances d'éducation du public à l'intention des organismes privés, à but non lucratif et gouvernementaux dans toutes les régions de la province.

Au cours des dix dernières années, la Commission a élaboré et organisé de plus en plus d'activités de formation internes et externes sur les politiques de la Commission à l'occasion de modifications majeures de ses politiques. Par exemple, la Commission a fourni à son personnel des séances de formation intenses lorsqu'elle a publié en 2001 la version révisée du document *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement*. En outre, avant d'entamer l'enquête sur le profilage racial en 2003, la Commission a fourni à son personnel une formation interne sur cette initiative d'envergure.

Renseignements et réception des demandes

Le Bureau de renseignements et de réception des demandes est le premier point de contact pour les membres du public qui veulent en savoir davantage sur leurs droits de la personne et leurs responsabilités à cet égard ou qui envisagent de déposer une plainte pour atteinte aux droits de la personne.

Vers le milieu des années 1990, la Commission a restructuré la fonction de renseignement et de réception des demandes en centralisant

ces services au bureau de Toronto, ce qui a permis de créer un point unique de premier contact et de fournir des renseignements et des conseils uniformes aux personnes communiquant avec la Commission. Auparavant, plusieurs bureaux régionaux étaient chargés de cette fonction, ce qui entraînait parfois des disparités dans la gestion des dossiers et dans l'application ou l'interprétation des politiques opérationnelles. La centralisation de la fonction de renseignement et de réception des demandes a réglé ce problème et est devenue un aspect primordial des efforts incessants de la Commission pour améliorer la qualité de ses services à la population ontarienne.

La restructuration de la fonction de renseignement et de réception des demandes comprenait une formation uniformisée et continue du personnel sur les politiques et les procédures de la Commission, ainsi que sur le service à la clientèle, afin de mettre à jour ses compétences et ses connaissances en matière de droits de la personne.

Depuis 1997, le personnel des services de renseignements et de réception des demandes a réussi à traiter un nombre sans cesse croissant d'appels à la Commission. En outre, les employés de ce services sont devenus plus proactifs dans leurs efforts pour fournir des services de toute première qualité à la population ontarienne. Par exemple, en 1997, la Commission a lancé un outil de service linguistique permettant au personnel de la Commission de renvoyer les clients qui en avaient besoin à des services d'interprétation en langue autres que les langues officielles. Autre exemple, en 1998, en réponse à l'enquête sur le décès de Theresa Vince,[2] la Commission a instauré une nouvelle procédure pour aider les victimes de harcèlement sexuel à reconnaître les risques possibles de violence et à en faire part aux services communautaires appropriés, y compris la police.

En 2002-2003, le bureau des renseignements a également pris des mesures proactives pour informer les plaignants et les intimés de leurs droits et responsabilités en vertu du *Code* dès leur premier contact avec la Commission. Cette mesure a contribué à donner aux personnes qui envisageaient de déposer une plainte des moyens de résoudre le problème sans avoir à déposer de plainte. Elle fournit également aux personnes qui risquent de faire l'objet de plaintes des ressources pour les aider à prévenir ou à résoudre

les problèmes de discrimination pouvant entraîner des plaintes au sein de leur organisation. Les personnes qui demandent des renseignements ne portant pas sur les droits de la personne sont renvoyées immédiatement vers des organismes mieux en mesure de les aider. De cette façon, la Commission a pu concentrer davantage ses ressources sur les situations qui font l'objet d'une plainte.

En 2004, la Commission a mis en oeuvre un nouveau processus de rédaction des plaintes par les plaignants afin de rationaliser le processus de traitement des plaintes pour tenir compte de l'augmentation constante du nombre de dossiers et des restrictions budgétaires. Selon l'ancien processus, les plaignants devaient remplir un questionnaire de sept pages avant de pouvoir déposer leur plainte. Près de la moitié des questionnaires envoyés aux personnes qui envisageaient de déposer une plainte n'étaient jamais retournés. Selon le nouveau processus de rédaction autonome, on demande aux personnes qui envisagent de déposer une plainte de décrire les faits particuliers de leurs allégations directement sur un formulaire de quatre pages. Cette nouvelle méthode accélère le traitement des plaintes et donne aux particuliers un plus grand contrôle sur leur plainte. Cette mesure a également permis à la Commission de réaffecter des ressources aux services de médiation et d'enquête.

Médiation et règlement

En septembre 1997, la Commission a mis sur pied des services de médiation volontaire afin d'offrir un moyen extrajudiciaire de régler une plainte à la satisfaction des deux parties et de la Commission.

Depuis la mise sur pied de ce service, la médiation a été un aspect extrêmement fructueux des activités de la Commission, le taux moyen de règlement étant de 73,5 % dans les dossiers où les parties ont d'abord procédé par médiation. En moyenne, près de 40 % des dossiers fermés par la Commission sont réglés à l'étape de la médiation ou à l'étape de la conciliation qui vient plus loin dans le processus de traitement de la plainte. Selon un sondage effectué auprès des clients, plus de 87 % des répondants ont dit qu'ils procéderaient encore par médiation s'ils avaient à déposer à nouveau une plainte pour atteinte aux droits de la personne.

Le recours croissant à la médiation, à la demande des deux parties à une plainte, a aidé à réduire le nombre de dossiers qui doivent passer par un processus plus long d'enquête, ce qui a permis à la Commission de concentrer ses ressources d'enquête sur les dossiers qui n'ont pu faire l'objet d'un règlement ou sur les causes qui datent de plus loin, en particulier les dossiers qui remontent à plus de 12 mois, et de gérer ainsi l'âge moyen de l'ensemble des dossiers traités dans le système.

À titre d'exemple, mentionnons le règlement conclu à l'issue d'une médiation fructueuse menée en 2004 avec Mattamy Homes relativement à ses politiques et procédures qui, à l'origine, ne prévoyaient pas comme il l'aurait fallu la possibilité pour les acheteurs d'apporter des modifications aux bâtiments pour en assurer l'accessibilité. Plutôt que de procéder à une enquête ou de renvoyer l'affaire au Tribunal des droits de la personne, les parties ont décidé de régler le problème de manière directe et constructive.

Enquête et renvoi

L'Ontario étant la province canadienne ayant la population la plus nombreuse et la plus diversifiée, il ne faut pas se surprendre que, parmi toutes les commissions de cette nature au pays, la Commission ontarienne des droits de la personne soit celle qui reçoit le nombre le plus élevé de plaintes par habitant. Le nombre comme l'âge des dossiers continuent de présenter un défi à toutes les commissions des droits de la personne. La Commission a peu de contrôle sur le nombre de dossiers puisque le nombre de plaintes traitées dans le système dépend, dans une large mesure, du nombre de plaintes déposées chaque année. Le *Code des droits de la personne* de l'Ontario exige que la Commission accepte toutes les plaintes que les particuliers souhaitent déposer, même lorsque la Commission a informé une personne que la question soulevée ne relève pas du *Code*, comme un différend entre deux parties qui ne serait pas fondé sur un motif de discrimination ou sur un champ d'application définis dans le *Code*.

Au cours de la dernière décennie, la Commission a intensifié ses efforts pour réduire le nombre et l'âge des dossiers actifs en restructurant de manière efficace sa fonction d'enquête. En 1996, la Commission s'est engagée à porter l'âge moyen de ses dossiers actifs à 12 mois ou moins, et le personnel des services d'enquête a contribué à atteindre cet objectif au cours de l'exercice 2000-2001. Une comparaison des statistiques sur le traitement des dossiers montre bien les progrès constants réalisés par la Commission dans ce domaine.

Statistiques historiques sur la gestion des dossiers

EXERCICE	Dossiers ouverts	Dossiers fermé	Nombre de dossiers	Renvois au Tribunal	Âge moyen de l'ensemble des dossiers (en mois)
1995-96	2 560	1 374	2 899	37	15
1996-97	1 916	2 058	2 775	28	18,4
1997-98	1 368	1 460	2 771	30	19,9
1998-99	1 850	2 218	2 386	92	16,2
1999-00	1 861	2 305	1 952	92	13
2000-01	1 775	1 941	1 781	73	10,4
2001-02	2 438	1 932	2 300	60	11
2002-03	1 776	1 954	2 137	58	11,5
2003-04	2 450	2 038	2 549	288	10,8
2004-05	2 399	2 215	2 733	150	11,2

Il importe de souligner que pour les exercices où l'on constate une augmentation marquée du nombre de plaintes déposées (soit 2001-2002, 2003-2004 et 2004-2005), la Commission a réussi à fermer le même nombre de dossiers (une moyenne d'environ 2 000) et à maintenir l'âge moyen de l'ensemble des dossiers à moins de 12 mois. Ces chiffres indiquent que, dans les limites de ses affectations budgétaires

actuelles, toutes les autres conditions demeurant les mêmes, la Commission a la capacité de résoudre un maximum de 2 200 à 2 300 dossiers par exercice. Dans ce contexte, l'augmentation de la demande relative aux services de la Commission a des conséquences. Au cours de l'exercice 2003-2004, 2 450 nouvelles plaintes ont été déposées auprès de la Commission, ce qui représente une augmentation de 38 % par rapport au nombre de plaintes déposées en 2002-2003, ainsi qu'une augmentation générale du nombre de plaintes concernant la plupart des motifs de discrimination. En 2004-2005, la Commission a reçu 2 399 nouvelles plaintes, ce qui est une modeste réduction de 2 % par rapport à 2003-2004. Pour la même période, l'âge moyen des dossiers actifs a augmenté, passant de 10,8 mois en 2003-2004 à 11,2 mois en 2004-2005. La Commission prend actuellement des mesures pour faire face à cette situation.

Contentieux

Lorsque la Commission renvoie une plainte au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (le Tribunal), un organisme indépendant de la Commission, son rôle change. La Commission devient une partie distincte devant le Tribunal et elle représente l'intérêt public durant l'instance portant sur la plainte. Lorsque les plaintes sont renvoyées au Tribunal ou font l'objet d'un appel devant une cour supérieure, les décisions rendues à l'issue de l'instance peuvent créer des précédents et donner une orientation juridique en matière de droits de la personne en Ontario et ailleurs. Au cours de la dernière décennie, la Commission a pris part à un certain nombre d'affaires marquantes qui ont enrichi la jurisprudence dans ce domaine.

Généralement, il existe plusieurs types de décisions : celles qui déterminent s'il y a eu ou non atteinte aux droits de la personne et, le cas échéant, définissent les mesures pour y remédier; les décisions qui font progresser de manière importante notre compréhension du droit en matière de droits de la personne; enfin, les décisions rendues à l'issue d'une révision judiciaire qui déterminent l'étendue des pouvoirs discrétionnaires de la Commission et tranchent sur la façon de traiter les plaintes. Les règlements convenus dans

l'intérêt public et parfois les plaintes déposées par la Commission même ont également joué un rôle fondamental dans l'évolution du rôle juridique de la Commission au cours des dix dernières années.

Cette décennie a vu des progrès remarquables en matière de protection des droits de la personne par les cours et les tribunaux administratifs. Au cours des dix dernières années, la façon de plaider les causes en matière de droits de la personne a été profondément marquée par les arrêtés résolument progressistes de la Cour suprême du Canada, et une série de décisions rendues en Ontario ont contribué à la promotion et à la défense des droits de la personne dans cette province.

Décisions du Tribunal

La Commission est intervenue comme partie dans un certain nombre d'affaires marquantes entendues au cours de la dernière décennie devant le tribunal aujourd'hui appelé Tribunal des droits de la personne de l'Ontario.

Dans *Brillinger and the Canadian Lesbian and Gay Archives v. Imaging Excellence Inc. and Scott Brockie*, le plaignant, Ray Brillinger, a demandé des services d'impression - enveloppes, papier à en-tête et cartes de visite - à la partie intimée, Imaging Excellence Inc., au nom de Canadian Lesbian and Gay Archives (les «Archives»). Le président de la société Imaging Excellence, Scott Brockie, a refusé de fournir les services demandés en raison de ses croyances religieuses selon lesquelles l'homosexualité est contraire aux enseignements de la Bible. M. Brockie a fait valoir que son droit à la liberté de religion en vertu de l'alinéa 2 a) de la *Charte canadienne des droits et libertés* (la Charte) justifie son refus de fournir les services demandés. Le tribunal a statué, et la Cour divisionnaire a confirmé, que le refus de dispenser les services d'imprimerie à M. Brillinger était contraire à l'article 1 du *Code* et a rejeté la défense invoquée en vertu de la *Charte*. Cette affaire est importante parce qu'elle précise le rapport entre les droits de religion d'une personne et les droits d'une autre personne de ne pas subir de discrimination en matière de commerce.

Une affaire qui a permis à la Commission d'explorer une interprétation libérale de diverses dispositions du *Code* sur les motifs de discrimination

prohibés est l'affaire *Kearney v. Bramalea Ltd. et al.* L'affaire mettait en cause trois plaignants qui alléguaient que plusieurs locateurs utilisaient le critère du revenu minimum ou du ratio loyer-revenu pour évaluer les demandes de logement. Le Tribunal a jugé que le recours à de tels critères avait un effet différent sur les personnes en fonction de leur sexe, race, état matrimonial, état familial, citoyenneté, lieu d'origine, âge et état d'assisté social. Les locateurs ne pouvaient présenter de défense justifiant cette mesure car ils ne pouvaient démontrer que le recours à un tel critère était raisonnable et de bonne foi ou que l'abandon d'un tel critère pourrait entraîner un préjudice injustifié.

La décision rendue en juillet 1996 par le Tribunal dans l'affaire *Naraine v. Ford Motor Co. Ltd.* a marqué un progrès considérable pour les causes portant sur la discrimination raciale. M. Naraine, un ressortissant des Indes orientales originaire de Guyana, a travaillé pour la société Ford à Windsor pendant plus de neuf ans. Il a prétendu que pendant cette période, son milieu de travail était empoisonné par des graffitis et des propos racistes qui s'adressaient à lui et, dans certains cas, à d'autres employés appartenant à des minorités visibles. M. Naraine a également prétendu qu'on lui avait donné des tâches plus ingrates et moins de formation et qu'il avait fait l'objet d'une surveillance plus étroite et de mesures disciplinaires plus sévères que les autres employés. Au cours des trois dernières années de son emploi, M. Naraine a fait l'objet d'une escalade de mesures disciplinaires, qui s'est soldée par son licenciement pour une prétendue altercation avec un de ses collègues de travail. Le Tribunal a fait valoir que le harcèlement dont il était l'objet a empoisonné le milieu de travail de M. Naraine et a contribué, en partie, aux mesures disciplinaires subies dans son emploi chez Ford. Il a également maintenu que le congédiement final de M. Naraine n'était pas justifié parce que Ford n'avait pas tenu compte de l'effet que le milieu de travail empoisonné avait sur le plaignant.

Dans le contexte du droit du travail, la décision rendue dans l'affaire *Bubb-Clarke v. The Toronto Transit Commission and ATU Local 113* revêt une grande importance en ce qu'elle affirme que l'employeur tout comme le syndicat étaient responsables d'avoir conclu une convention collective qui était discriminatoire. M. Bubb-Clarke était

chauffeur d'autobus à la TTC. On a diagnostiqué chez lui une narcolepsie qui l'empêchait désormais de conduire un autobus. Selon la convention collective, l'ancienneté accumulée comme chauffeur ne pouvait lui servir que dans son groupe (le groupe des transports) ou dans le groupe de la perception. La convention l'empêchait de transférer ses dix ans d'ancienneté du groupe des transports au groupe de l'entretien. Au cours de l'audience, la TTC s'est entendue avec la Commission et ne s'est pas opposée au recours demandé. Le Tribunal a conclu que la convention collective était contraire au *Code* parce qu'elle empêchait le transfert de l'ancienneté lorsqu'un employé était muté d'un groupe à un autre en raison d'un handicap. Il a déclaré qu'il fallait éliminer tout obstacle à la gamme la plus complète possible de perspectives d'emploi pour les employés ayant un handicap. M. Bubb-Clarke ainsi que d'autres employés dans la même situation se sont vu reconnaître l'ancienneté totale accumulée durant la période d'emploi à la TTC, transférable à leur poste actuel ou à tout autre poste qu'ils pourraient occuper en raison d'un handicap.

Également marquantes sont les décisions rendues par le Tribunal en 1998 et en 2002 dans l'affaire *McKinnon v. Ministry of Correctional Services*. Le Tribunal, et plus tard la Cour divisionnaire, ont conclu qu'une abominable discrimination s'était poursuivie sans relâche pendant environ quinze ans et que les mesures de redressement ordonnées à l'origine par le Tribunal dans sa décision de 1998 semblaient avoir été, au moins en partie, faussées. Par conséquent, en 2002, en s'appuyant sur les observation de la Commission, le Tribunal a ordonné une série de mesures de redressement de grande portée exigeant des changements fondamentaux au ministère, notamment : des activités de formation destinées à tous les cadres de gestion, y compris les cadres supérieurs du ministère; la révision des formulaires d'évaluation du rendement du personnel afin d'y inclure la responsabilité de se conformer aux décisions du Tribunal pour le sous-ministre, les sous-ministres adjoints, les directeurs régionaux, les surintendants et surintendants adjoints du ministère, ainsi que le surintendant, les surintendants adjoints et les chefs de service du Centre de détention de l'Est de Toronto; la tenue d'une enquête et de séances de médiation externes relativement à toutes les plaintes portant sur les politiques de protection contre la discrimination et le harcèlement en milieu de travail; la désignation par le ministère d'un tiers compétent, nommé par la Commission, qui sera

chargé d'élaborer et de surveiller la mise en oeuvre des programmes de formation ordonnés.

Ces affaires et d'autres affaires marquantes[3] illustrent les progrès réalisés par la Commission au cours des dix dernières années pour faire avancer les droits de la personne dans le cadre de sa fonction de représentation juridique au niveau du Tribunal.

Décisions de la Cour divisionnaire, de la Cour d'appel et de la Cour suprême du Canada

Lorsque des principes juridiques fondamentaux concernant les droits de la personne sont contestés, la Commission prend très au sérieux son obligation de défendre les interprétations libérales du *Code* fondées sur les objets visés. Un certain nombre d'affaires ont été soumises à diverses cours d'appel au cours de la dernière décennie. Dans l'affaire *Quereshi v. The Board of Education for the City of Toronto*,[4] la Cour a affirmé que l'article 5 du *Code* interdit la discrimination non intentionnelle. Dans l'affaire *Velenosi v. Dominion Management et al.*,[5] la Cour a affirmé le principe selon lequel il suffit qu'un motif interdit de discrimination soit *l'une des raisons, non pas l'unique* raison ni même la raison principale d'un acte, pour que l'on puisse conclure que cet acte contrevient au *Code*. Dans l'affaire *Entrop v. Imperial Oil*, la Cour d'appel a conclu que la toxicomanie, y compris l'alcoolisme, est un handicap et que les tests de dépistage de drogue faits au hasard sont illégaux.[6]

La décision de la Cour d'appel dans l'affaire *McKinnon* a été marquante parce qu'elle a confirmé que le Tribunal avait le pouvoir d'ordonner des mesures de redressement additionnelles lorsqu'il a constaté que la première série de mesures ordonnée avait été ignorée ou faussée. La décision plus récente prise par la Cour divisionnaire dans l'affaire *Smith v. Mardana Ltd.*, marque un progrès important dans les causes de discrimination raciale car elle réfute le mythe selon lequel une compagnie qui a embauché et promu des personnes racialisées ne peut, pour cette raison, commettre d'actes discriminatoires. La Cour a reconnu les formes subtiles et indirectes que peut prendre la discrimination raciale.

Devant la Cour suprême du Canada, la Commission a réussi à élargir considérablement la portée de la protection contre la discrimination fondée sur l'état familial et à assurer une interprétation large et libérale du *Code* dans l'affaire *B. c. Ontario (Commission ontarienne des droits de la personne)*.[7] La Cour a également confirmé que les communications entre les avocats de la Commission et la Commission étaient protégées en vertu du secret professionnel de l'avocat dans l'arrêté récent *Pritchard c. Ontario (Commission ontarienne des droits de la personne)*.[8]

Décisions à l'issue de révisions judiciaires

Les parties à une plainte peuvent demander à la Cour divisionnaire de procéder à une révision judiciaire de certaines décisions de la Commission. Plus précisément, elles peuvent demander la révision des décisions prises en vertu de certaines dispositions du *Code* : art. 34 (traiter ou non une plainte); art. 36 (renvoyer ou non une plainte au Tribunal); art. 37 (réexamen par la Commission de sa décision originale prise en vertu des articles 34 ou 36).

Ces décisions de la Cour aident à clarifier l'étendue des pouvoirs discrétionnaires de la Commission et la façon de traiter les plaintes. Dans l'affaire *Gismondi v. Ontario Human Rights Commission*,[9] la Cour a jugé que la norme d'examen applicable à une révision judiciaire des décisions prises par la Commission en vertu des articles 34, 36, et 37 du *Code* est le « caractère manifestement déraisonnable » de la décision. En arrivant à cette conclusion, elle a souligné le caractère définitif des décisions aux termes de l'article 37, l'absence de voies d'appel relativement aux décisions de la Commission, les rôles administratifs d'enquête et de réception des demandes (par opposition à son rôle quasi-judiciaire) que joue la Commission en vertu des articles 34, 36, et 37, et l'expertise reconnue de la Commission en matière de recherche de faits et de traitement des plaintes dans le contexte des droits de la personne.

Des décisions marquantes ont également précisé l'étendue des dommages-intérêts pouvant être accordés dans les affaires de droits de la personne. Par exemple, dans l'affaire *The Shelter Corp. v. OHRC and Kearney et al.*,[10] la Cour a jugé que le Tribunal (alors appelé la commission

d'enquête) avait le droit d'accorder des dommages-intérêts pour préjudice immatériel non pécuniaire résultant d'un manquement au *Code*... Il s'agit d'une compensation pour la perte du droit de ne pas subir de discrimination et pour le fait d'avoir fait l'objet d'une telle victimisation. Il n'y a pas de plafond au montant des dommages-intérêts généraux pouvant être accordés. Plus récemment, dans l'affaire *Losenno v. Ontario (Human Rights Commission)*[11] la Cour divisionnaire a confirmé que le refus d'une offre de règlement raisonnable par le plaignant constituait un motif suffisant pour que la Commission décide que le renvoi au Tribunal ne constitue pas une procédure appropriée.

Interventions

Au milieu des années 1990, la Commission a adopté une approche dynamique pour intervenir dans les affaires susceptibles d'établir un précédent juridique et, depuis, elle est intervenue dans un certain nombre de causes marquantes devant la Cour suprême du Canada. L'une de ces affaires marquantes pour la Commission a été l'affaire *M c. H.*[12] À la suite de la rupture d'une relation de douze ans, l'intimée « M » a intenté une action pour obtenir une ordonnance alimentaire contre « H », son ancienne partenaire de même sexe. Dans la motion de soutien, « M » soutenait que la restriction aux couples hétérosexuels de la définition du terme « conjoint » énoncée à l'article 29 de la *Loi sur le droit de la famille*, laquelle empêche une demande de soutien alimentaire dans le contexte d'une union de fait entre lesbiennes, constituait un déni de l'égalité des droits garantie à l'article 15 de la *Charte*. La Commission a appuyé la position de « M » et soutenu que la définition de « conjoint » aux termes de la *Loi sur le droit de la famille* était discriminatoire et contrevenait aux principes d'égalité énoncés à l'article 15 de la *Charte*. En mai 1999, la Cour suprême a jugé que la restriction de la définition de « conjoint » aux couples hétérosexuels contrevenait en effet à la *Charte*.

La détermination de la Commission à intervenir pour défendre les droits de la personne s'est manifestée également dans plusieurs autres affaires de la Cour suprême du Canada au cours de la dernière décennie, notamment, les affaires *Battlefords and Dist.*

Co-operative Ltd. c. Gibbs;[13] *Blencoe c. Colombie-Britannique (Human Rights Commission);*[14] *Parry Sound (district) Conseil d'administration des services sociaux c. S.E.E.F.P.O., section locale 324;*[15] *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Québec (Procureur général);*[16] *Syndicat Northcrest c. Amselem;*[17] et le *Renvoi relatif au mariage entre personnes du même sexe*[18] pour n'en nommer que quelques-unes.

Règlements

La Commission règle également de nombreuses plaintes sans qu'il soit nécessaire de les envoyer au Tribunal des droits de la personne. Au cours des dix dernières années, un bon nombre de règlements d'importance ont ainsi été conclus. Par exemple, en 1999, un règlement a été conclu dans une plainte déposée contre l'hôpital de Markham-Stouffville par sept infirmières qui refusaient de prendre part à des procédures d'avortement en raison de leurs croyances religieuses. Après une enquête, la Commission a décidé que l'affaire devrait être entendue devant un tribunal des droits de la personne. Avant la tenue de l'audience, les parties et la Commission sont parvenues à un règlement à la suite d'une médiation.

En 2002, un autre règlement a été conclu entre six plaignants ayant un handicap et la Toronto Transit Commission (TTC). Les plaintes portaient sur la décision de la TTC, prise en 1996 en raison de la réduction de son budget de fonctionnement, de modifier les critères d'admissibilité et le processus de demande concernant le service Wheel-Trans. Les personnes désireuses d'obtenir des services de Wheel-Trans devaient désormais passer une entrevue d'admissibilité en personne et, si elles étaient jugées admissibles, elles devaient payer un droit de 25 $. Aux termes du règlement de la plainte, la TTC a cessé d'imposer le droit de 25 $ et accepté de n'imposer aucun droit relatif au processus visant à déterminer l'admissibilité.

En 2004, un règlement a été conclu avec le fournisseur de services de transport adapté de Hamilton afin d'assurer un service plus ponctuel aux passagers handicapés et une plus grande parité avec les services généraux de transport en commun. En 2005, la Commission est parvenue à un règlement très important avec la Commission des services

policiers de Toronto à la suite d'une descente de la police dans un bain public à l'occasion d'une soirée pour une clientèle lesbienne. Le règlement comprend une formation visant à sensibiliser les agents de police aux questions touchant les gais et lesbiennes.

Plaintes introduites par la Commission

La Commission favorise généralement une approche volontaire et coopérative pour résoudre les plaintes pour atteinte aux droits de la personne, cependant en vertu du paragraphe 32 (2) du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, la Commission peut introduire une plainte de sa propre initiative lorsque les preuves recueillies le justifient. La Commission fait enquête et rédige ensuite un rapport sur ses constatations. Si aucun règlement n'est conclu, la Commission peut décider s'il y a lieu de renvoyer l'affaire à un tribunal indépendant, nommément le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario.

Depuis 1995, la Commission a fait appel à ce mécanisme pour faire respecter le *Code* dans un certain nombre de cas.[19] Par exemple, en 1997, la Commission a déposé une plainte contre la ville de Toronto et la Toronto Firefighters Association[20] car elle avait reçu plusieurs plaintes concernant les pratiques de recrutement des pompiers considérées comme discriminatoires, en particulier à l'égard des femmes et des minorités raciales. Plus récemment, en 2004, la Commission a annoncé qu'elle avait introduit une plainte contre une chaîne de restaurants au sujet de l'accessibilité pour les personnes handicapées.

Élaboration des politiques

La Commission a la responsabilité de promouvoir et de défendre les droits de la personne sur le plan des politiques et des pratiques. Une telle responsabilité donne à la Commission de nombreuses occasions d'aborder les questions de politiques sociales du point de vue des droits de la personne. C'est la raison pour laquelle les énoncés de politiques et les directives de la Commission sont les documents les plus importants qu'elle utilise, à part le *Code* même.

En 1996, la Commission a entrepris un examen exhaustif de la totalité de son cadre de politiques afin de fournir au personnel et au public des renseignements à jour sur le *Code* et les décisions de la Commission en matière de politiques. Résultat important de cet examen, la Commission s'est engagée à inclure des renvois aux lois et aux conventions internationales qui sont pertinentes dans le contexte des politiques ainsi que des renvois aux décisions marquantes des tribunaux des droits de la personne et des cours de justice. De cette façon, la Commission définit clairement le contexte dans lequel elle élabore ses positions en matière de politiques.

Vers la fin des années 1990, la Commission a encore précisé la façon dont elle entendait élaborer les politiques au moyen d'un processus en plusieurs étapes : recherche, consultation publique, publication d'un rapport de consultation et rédaction d'une ébauche de politique à soumettre à l'approbation des commissaires. Les politiques et les directives résultant de ce processus sont donc des énoncés publics approuvés par la Commission et qui établissent la façon dont la Commission interprète les dispositions particulières du *Code*. L'objet de ces politiques et directives est d'aider la Commission, les membres du public et les personnes oeuvrant dans le domaine des droits de la personne à interpréter et à comprendre la façon dont s'applique le *Code*.

Consultation

Les consultations menées par la Commission ont pris de nombreuses formes au cours des ans. La Commission s'est efforcée de coordonner ses activités de façon à permettre aux experts et aux principaux intervenants, ainsi qu'au public en général, de contribuer aux travaux de la Commission et à l'avancement des droits de la personne en général. L'enquête publique effectuée par la Commission en 2003 sur le profilage racial, par exemple, était un processus exhaustif qui s'est déroulé sur plusieurs mois. Il comprenait des audiences publiques, des groupes de discussion et une consultation en ligne qui a permis de recueillir des observations et des mémoires de plus de 400 particuliers et organismes relatant des expériences personnelles et offrant des opinions d'experts. Parmi les récentes consultations de la Commission, mentionnons la consultation sur l'accès à l'éducation pour les élèves et étudiants ayant un handicap et le colloque sur les politiques en matière de race et de discrimination raciale.

Faits saillants des politiques de 1995 à 2005

Les dix dernières années constituent également une décennie marquante sur le plan des consultations publiques et de l'élaboration des politiques à la Commission. Les documents de politiques actuels de la Commission ont tous été élaborés ou révisés au cours de cette période. Ces politiques et directives sont largement utilisées par le secteur privé, les organismes à but non lucratif et les organismes gouvernementaux et elles sont reconnues à l'échelle nationale et internationale. La Commission a été invitée à présenter ses travaux d'avant-garde à des conférences et des forums partout au Canada et à l'étranger. Le gouvernement de l'Ontario a officiellement reconnu les travaux de la Commission en matière de politique en décernant, en 2001-2002, un Prix améthyste pour contribution exceptionnelle des fonctionnaires de l'Ontario au personnel de la Commission pour l'élaboration du document de la Commission *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement*. La liste qui suit présente les faits saillants des autres importantes réalisations de la Direction de l'élaboration des politiques au cours des dix dernières années :

- Politique sur la croyance et les mesures d'adaptation relatives aux observances religieuses (1996)
- Politique concernant la discrimination et le harcèlement fondés sur l'orientation sexuelle (1999-2000)
- Document de travail et consultation sur l'identité sexuelle (1998-1999); Politique sur la discrimination et le harcèlement en raison de l'identité sexuelle (2000-2001)
- Politique concernant la discrimination liée à la grossesse et à l'allaitement maternel (2000-2001) (il s'agissait d'une mise à jour pour inclure l'allaitement)
- Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement (2000-2001)
- Politique concernant les tests de dépistage de l'alcool et autres drogues (révisée en 2000-2001)
- Document de recherche, *Les commissions des droits de la personne et les droits économiques et sociaux* (2001)

- Document de travail sur l'accessibilité des transports en commun (2001); rapport de consultation (2002)
- Document de travail et consultation publique sur la discrimination fondée sur l'âge (2000-2001); rapport de consultation, *Il est temps d'agir : Faire respecter les droits des personnes âgées en Ontario* (2001); *Politique sur la discrimination fondée sur l'âge à l'endroit des personnes âgées* (2002-2003)
- Document de travail, *Une approche intersectionnelle de la discrimination pour traiter les plaintes relatives aux droits de la personne fondées sur des motifs multiples* (2001)
- Enquête publique sur le profilage racial (2002); rapport de consultation, *Un prix trop élevé : Les coûts humains du profilage racial* (2003)
- Document de consultation, *Éducation et handicap : Questions relevant des droits de la personne au sein du système d'éducation de l'Ontario* (2002); consultation publique menée dans tout l'Ontario (2002-2003); rapport de consultation, *Une Chance de Réussir : Éliminer les obstacles à l'éducation pour les personnes handicapées* (2003-2004)
- Vérification de l'accessibilité des restaurants (2002-2003); obtention d'engagements volontaires de la part de chaînes de restaurants et publication du rapport *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité* (2003-2004)
- Colloque sur les politiques relatives au racisme et à la discrimination raciale; communications publiées dans *Diversité canadienne*, une revue de l'Association d'études canadiennes (2004-2005)

Examen des politiques et conseils

Un autre secteur important des fonctions de la Commission en matière de politiques consiste à examiner les nouvelles lois ou les projets de loi ainsi que d'autres initiatives gouvernementales pour s'assurer de leur conformité au *Code* et de faire des observations à ce sujet. Ce processus d'examen critique a souvent mené à l'élaboration des positions de la Commission sur des lois existantes ou proposées, et à des travaux de recherche, de consultation et d'élaboration de politique. Par exemple, en 1996-1997, la Commission a entrepris l'examen de 65 lois ontariennes et

a écrit au gouvernement au sujet des dispositions concernant les conjoints qui étaient discriminatoires à l'égard des partenaires de même sexe. Cette analyse a été très utile à la Commission lorsqu'elle est ensuite intervenue dans l'affaire entendue devant la Cour suprême du Canada, *M. c. H.*, une cause établissant un précédent jurisprudentiel, en plus d'être utile au gouvernement lorsqu'il a ensuite demandé l'avis de la Commission après que la Cour eut ordonné que toute la législation ontarienne soit modifiée pour éliminer les dispositions discriminatoires portant sur les conjoints.

En 1997, la Commission, après avoir examiné le texte préliminaire, s'est opposée à certaines des dispositions qui étaient proposées dans la *Loi de 1997 sur la protection des locataires* et elle a réussi à obtenir certaines protections pour les locataires contre les critères de sélection portant sur le revenu lorsque la loi a été adoptée en 1998. La Commission a également joué un rôle actif en examinant les mesures législatives proposées et en faisant des recommandations concernant les obstacles auxquels font face les Ontariens et les Ontariennes qui ont un handicap. En 1998, la Commission a répondu de manière officielle au document de consultation du gouvernement qui a précédé la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*, et après son adoption, elle a continué à insister sur la nécessité de renforcer cette loi. La Commission a présenté un mémoire écrit dans le cadre de la consultation publique effectuée par le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration au printemps 2004 en vue de renforcer la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario* et elle a fourni, au printemps 2005, des observations sur le Projet de loi 118, la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.[21]

En 2002, sur une question connexe, la Commission a présenté un mémoire au ministère des Affaires municipales et du Logement au sujet de la réforme des exigences concernant les aménagements pour accès facile dans le *Code du bâtiment de l'Ontario* et elle a depuis exprimé publiquement ses vues sur des questions relatives au *Code du bâtiment* à plusieurs reprises, comme dans son rapport de 2004 intitulé *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité : Une vérification de l'accessibilité dans certaines chaînes de restaurants en Ontario*.

Politiques et contentieux

La fonction juridique de la Commission a été très utile pour renforcer son rôle d'élaboration de politiques dans le but de faire progresser les droits de la personne en Ontario. La décision du Tribunal des droits de la personne dans l'affaire *Quesnel v. London Educational Health Centre*[22] a tenu compte de la décision de la Cour suprême des États-Unis dans l'affaire *Griggs v. Duke Power Co.*, 401 U.S. 424 (4th Cir. 1971) pour conclure qu'il fallait accorder une grande importance aux énoncés de politique de la Commission s'ils sont conformes aux valeurs du *Code* et élaborés d'une façon qui s'inscrit dans l'historique législatif du *Code* même.

De plus, les décisions rendues peuvent avoir pour effet de mettre en pratique d'importants principes en matière de droits de la personne. Récemment, la décision du Tribunal des droits de la personne dans l'affaire *Baylis-Flannery v. Walter DeWilde c.o.b. as Tri Community Physiotherapy (No. 2)*[23] marque la première fois que le Tribunal reconnaît explicitement et applique le concept de l'intersectionnalité pour déterminer tant la responsabilité que les recours. Cette décision a été particulièrement importante pour la Commission en raison de la publication de son document de discussion, *Une approche intersectionnelle de la discrimination pour traiter les plaintes relatives aux droits de la personne fondées sur des motifs multiples* (2001) et, ensuite, de l'application de ce concept dans ses travaux.

Éducation du public

Au cours de la dernière décennie, la Commission a constaté une augmentation constante de la demande à l'égard de ses services d'éducation du public. En 1996-1997, la Commission a déclaré qu'elle avait reçu plus de 1 200 demandes de services de consultation, d'information et d'orientation sur le *Code*, ce qui était le double des chiffres de l'exercice précédent. La Commission a réagi en renouvelant son engagement à l'égard de l'éducation du public et en renforçant sa stratégie d'éducation publique vers la fin des années 1990. Deux stratégies d'éducation du public ont été mises en place depuis avec un succès continu et croissant, comme l'illustrent les statistiques qui suivent sur les activités d'éducation du public de la Commission :

Nombre d'activités d'éducation du public offertes et de personnes touchées										
Exercice	94-95	95-96	96-97	97-98	98-99	99-00	00-01	01-02	02-03	03-04	04-05
Activités	6	38	39	75	81	108	103	104	80	105	96
Personnes	311	1 384	1 715	3 497	4 638	8 600	9 300	9 000	6 200	9 000	7 500

Ces statistiques indiquent que les stratégies mises en oeuvre depuis 1997 ont remarquablement réussi à intensifier la capacité de la Commission de joindre la population et de faire connaître les droits de la personne dans tout l'Ontario et même ailleurs. Pour comprendre l'efficacité de son travail, la Commission mesure la qualité de ses présentations au moyen de sondages effectués auprès des participants et elle a maintenu un taux constant de satisfaction de 80 % ou plus parmi les participants de toutes les activités d'éducation du public.

La Commission diversifie ses activités d'éducation du public et elle vise à dispenser une éducation sur les droits de la personne de diverses façons. L'une de ses initiatives les plus réussies à cet égard est la publication, en 1996, de *L'enseignement des droits de la personne en Ontario*, suivie d'une version révisée en 2001. Cette ressource didactique, destinée surtout aux élèves des écoles secondaires de l'Ontario, offre de l'information sur les dispositions du *Code des droits de la personne* de l'Ontario et sur le travail de la Commission.

Au cours des dix dernières années, la Commission a également lancé un certain nombre de campagnes de sensibilisation du public qui ont suscité beaucoup d'intérêt pour les questions d'actualité touchant les droits de la personne. Par exemple, en 1999 et 2000, après l'enquête sur le décès de Theresa Vince, la Commission a lancé deux campagnes consécutives de sensibilisation du public contre le harcèlement sexuel au moyen d'affiches placées dans les véhicules de transport en commun et dans les établissements de la LCBO partout en Ontario.

En 2000-2001, à la suite d'une cause marquante pour les droits de la personne au sujet de l'allaitement maternel, la Commission s'est associée à Infant Feeding Action Coalition (INFACT) Canada et au service de santé publique de Toronto pour promouvoir la santé des enfants et l'allaitement maternel en tant que droits de la personne.

Au cours de l'été 2003, dans le cadre de ses travaux sur la discrimination fondée sur l'âge, la Commission a mené une vaste campagne provinciale en partenariat avec CARP (Association for the 50-plus - Canada) et Shoppers Drug Mart pour combattre les mythes et les stéréotypes sur les personnes âgées.

Plus récemment, en décembre 2004, la Commission a lancé une campagne de messages dans les journaux pour marquer le premier anniversaire du rapport d'enquête de la Commission sur le profilage racial.

Dans ses efforts pour sensibiliser davantage le public aux droits de la personne et pour faire connaître ses services parmi différentes communautés, la Commission s'est associée à de nombreux organismes au cours des dix dernières années pour diffuser l'information de manière novatrice. Par exemple, en partenariat avec le Réseau des femmes du Sud de l'Ontario, la Commission a élaboré une brochure sur la prévention de la mutilation génitale féminine (MGF) en anglais, français, arabe, somali, swahili et amharique. La Commission s'est depuis associée à COSTI pour élaborer et diffuser des guides multilingues sur le harcèlement racial et sexuel, les pratiques d'embauche non discriminatoires, la façon de déposer une plainte et d'autres services de la Commission. Des brochures portant sur ces questions sont disponibles dans les langues suivantes : chinois, panjabi, somali, espagnol, tagalog, ourdou, vietnamien, français et anglais. En 2003, en partenariat avec HRPAO (l'association des professionnels en ressources humaines de l'Ontario), la Commission a lancé une version révisée et augmentée de son guide en langage clair à l'intention des employeurs : *Les droits de la personne au travail*. Grâce à des partenariats aussi divers, la Commission a réussi à élargir sa capacité d'informer le public sur les droits de la personne en Ontario.

Au cours des dernières années, la Commission a également coordonné l'élaboration et l'évaluation de son Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones en partenariat avec GREAT (Grand River Employment and Training), la Ontario Federation of Indian Friendship

Centres et le Native Canadian Centre of Toronto (NCCT) pour mieux faire connaître le *Code* au sein des communautés autochtones et améliorer leur accès aux services de la Commission. Ce programme comprend une recherche sur les meilleures pratiques en matière de sensibilisation et d'éducation du public dans les communautés autochtones, une évaluation des besoins, l'établissement de partenariats formels avec des organismes autochtones, l'embauche d'un agent de liaison autochtone en matière de droits de la personne pour une période de deux ans, des ateliers de formation pour le personnel de la Commission et des organismes communautaires, une campagne pilote de sensibilisation au sein de la communauté, l'élaboration de normes de qualité des services et une évaluation du projet. L'évaluation a mis en lumière la nécessité de joindre encore plus largement les organismes qui sont au service des communautés autochtones. C'est ainsi que la Commission a établi un partenariat avec l'Union of Ontario Indians (UOI) pour élaborer et diffuser une brochure en plusieurs langues autochtones offrant de l'information sur le *Code* et sur la Commission. La brochure devrait être publiée avant la fin de 2005.

Liaison nationale et internationale

La Commission collabore avec d'autres organismes à l'échelle nationale et internationale pour promouvoir et défendre les droits de la personne. La Commission est membre de l'Association canadienne des commissions et conseil des droits de la personne (ACCCDP) et de l'International Association of Official Human Rights Agencies (IAOHRA). Depuis 1996-1997, des membres de la haute direction de la Commission ont occupé les postes de président, secrétaire et trésorier de l'ACCCDP. En 1997, la Commission a présidé l'ACCCDP et assumé la responsabilité d'organiser et d'accueillir le congrès annuel de l'organisme. En 1999-2000, la Commission a travaillé avec des membres de l'ACCCDP pour créer une affiche sur les droits de la personne « Les Droits de la personne, c'est l'affaire de tout le monde/Human Rights are Everyone's Business ». En 2002, la Commission a préparé, au nom de l'ACCCDP, un mémoire à l'intention du gouvernement de la Colombie-Britannique en réponse au dépôt d'un projet de loi visant à abolir la commission des droits

de la personne de cette province. En outre, le personnel de la Commission participe activement aux sous-comités de l'ACCCDP portant sur les politiques, l'éducation et les questions juridiques.

Le volet international des travaux de la Commission consiste essentiellement à apporter sa contribution aux rapports provinciaux et fédéraux concernant les obligations du Canada en vertu des conventions internationales sur les droits de la personne. Par exemple, en 1998-1999, la Commission a fourni des observations en réponse aux questions relatives au quatrième rapport soumis par le Canada au Comité des droits économiques, sociaux et culturels. En 2002-2003, la Commission a fourni des renseignements au ministère du Travail en préparation des observations de l'Ontario pour le rapport du Canada en réponse à des questions de l'Organisation internationale du travail au sujet des mesures prises pour prévenir la discrimination en matière d'emploi et pour promouvoir l'emploi des femmes, des travailleurs âgés, des personnes handicapées et d'autres catégories de personnes susceptibles de faire l'objet de discrimination. En 2003-2004, la Commission a présenté ses observations à l'O.N.U. sur le *Projet de convention internationale globale et intégrée pour la protection et la promotion des droits et de la dignité des handicapés*.[24]

Enfin, la Commission a travaillé, au cours des dix dernières années, à appuyer ses partenaires à l'échelle nationale et internationale pour faire avancer les droits de la personne en accueillant des délégations et des visiteurs du Canada et de l'étranger. Mentionnons notamment le Comité de révision de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, le Haut Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme, ainsi que des représentants des commissions des droits de la personne et d'autres organismes et groupes oeuvrant dans ce domaine venant des pays suivants : Sri Lanka; Inde; Japon; Chili; Afrique du Sud; Nigeria; Thaïlande; Chine; Malawi; Norvège; Ouganda; Irlande du Nord; Éthiopie; Nouvelle-Zélande; Ghana; Vietnam; Grèce; Birmanie; Philippines; Corée; Albanie et Bermuda.

Ce que nous avons appris

Maximiser les ressources et le mandat

La Commission ontarienne des droits de la personne a relevé des défis importants et modifié en profondeur sa façon de fonctionner au cours de la dernière décennie. Cette transformation s'est déroulée dans une contexte de circonstances externes dynamiques, notamment des changements de gouvernements et de nouveaux programmes législatifs, des contraintes budgétaires et des révisions des organismes gouvernementaux, ainsi qu'un certain nombre de décisions marquantes rendues par les tribunaux des droits de la personne et les cours de justice, des virages importants en matière de politiques publiques et une demande accrue à l'égard des divers services de la Commission.

Face au nombre croissant de plaintes déposées, alors que les affectations budgétaires sont restées essentiellement les mêmes au cours de cette période, la Commission a déployé un certain nombre de stratégies et d'initiatives novatrices pour améliorer de manière considérable l'efficience et l'efficacité de son fonctionnement et de ses services, sans toutefois compromettre la portée du mandat qui lui incombe.

Ces initiatives ont consisté notamment à restructurer les directions et bureaux de la Commission; à centraliser les services de renseignements et de réception des demandes; à réduire les coûts en mettant en place des modalités de télétravail pour le personnel de la Commission oeuvrant dans les différentes régions de la province; à faire un usage efficace de la technologie de l'information tant pour la gestion des dossiers que pour l'éducation du public; enfin, plus récemment, à instaurer un nouveau mode de rédaction des plaintes par les plaignants mêmes afin d'accélérer ce processus.

Le Canada a signé en 1993 les *Principes de Paris* adoptés par l'O.N.U. sur le statut des commissions nationales des droits de la personne et les lignes directrices qui y sont reliées. Ces principes reconnaissent que l'efficience opérationnelle, de même que les ressources adéquates, sont parmi les conditions essentielles du bon fonctionnement des commissions. L'efficience opérationnelle comprend des méthodes de travail et des règles de procédure efficaces pour

la prestation des services à la clientèle; des pratiques de gestion du personnel qui favorisent la constitution et la conservation d'un effectif représentatif, efficient, impartial et hautement qualifié; un processus d'auto-évaluation par les organismes en vue d'améliorer sans cesse leur efficacité. Ce sont là les principes qui ont été au coeur des initiatives de restructuration de la Commission ontarienne des droits de la personne.

Cependant, la poursuite de l'efficience opérationnelle dans l'exercice des fonctions d'une commission visant l'observation des droits de la personne ne devrait pas l'empêcher d'exercer les autres fonctions prévues dans son mandat visant la promotion et l'avancement des droits de la personne. De plus, la fonction de la Commission relative à l'observation du *Code* est renforcée par les rôles complémentaires qu'elle joue dans l'exercice de ses fonctions relatives à l'élaboration des politiques, aux services juridiques et à l'éducation du public. Les politiques adoptées par la Commission sont intégrées au processus de traitement des plaintes afin d'assurer une approche uniforme. Les politiques de la Commission ont été bien accueillies par les observateurs partout au Canada et à l'étranger. Ces politiques, ainsi que la jurisprudence, éclairent les plaidoyers des avocats de la Commission au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario et devant les diverses cours de justice, ce qui constitue une promotion efficace des droits de la personne et favorise des mesures de redressement à l'échelle d'un secteur. La fonction juridique de la Commission comprend aussi la défense des droits de la personne au sein du système judiciaire dans le cadre d'appels ou d'interventions dans des affaires importantes devant les cours d'appel. De même, le rôle de la Commission liée à l'observation du *Code* enrichit sa capacité de s'acquitter de ses fonctions courantes consistant à se prononcer sur des questions de droits de la personne et à offrir des activités d'éducation du public.

Établir un juste équilibre entre ses fonctions liées à l'observation du *Code*, à la promotion et à la défense des droits de la personne, malgré des ressources limitées, tout en demeurant pertinente et responsable à l'endroit du public, cela a constitué à la fois la plus grande difficulté et la plus grande réussite de la Commission ontarienne des droits de la personne au cours des dix dernières années.

Pertinence des commissions des droits de la personne de nos jours

L'expérience de la Commission ontarienne des droits de la personne dans la promotion et la protection des droits de la personne témoigne bien du fait que les commissions des droits de la personne au Canada, et dans le monde, ont un rôle très pertinent à jouer dans la société contemporaine, un rôle important et distinct de celui des autres institutions gouvernementales et organismes non gouvernementaux.

Tout au long de la dernière décennie, plusieurs études ont réaffirmé cette conviction. En 2000, le Comité de révision de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* a déclaré clairement que les commissions des droits de la personne étaient toujours nécessaires au Canada et a recommandé en particulier que la Commission canadienne des droits de la personne soit renforcée pour assumer une série de fonctions axées sur la promotion et sur la protection des droits de la personne.[25]

En décembre 2001, le Comité sénatorial permanent des droits de la personne a exprimé la même conviction. Les membres du Comité ont reconnu que les mandats des commissions des droits de la personne au Canada sont importants pour prévenir des actes discriminatoires et autres atteintes aux droits de la personne. Ils ont également affirmé que les commissions avaient le mandat d'examiner les lois et politiques proposées et, lorsqu'elles sont en mesure de procéder à ces analyses et à rendre leurs conclusions publiques, cet aspect de leur travail peut être d'une valeur inappréciable, non seulement pour le public en général, mais aussi pour les élus du peuple.[26]

En outre, les décisions récentes des diverses cours, notamment dans les affaires *McKenzie Forest Products Inc. v. Tilberg*[27] et *British Columbia (Human Rights Comm.) v. British Columbia (Human Rights Tribunal) and Shannon*[28] ont réaffirmé l'importance de ce rôle.

L'Association canadienne des commissions et conseil des droits de la personne (ACCCDP) s'est également prononcée, dans le contexte des *Principes de Paris* adoptés par l'O.N.U., en faveur de l'importance des commissions des droits de la personne dotées de vastes mandats : [29]

> ... les commissions des droits de la personne indépendantes, dotées d'un vaste mandat, ont leur raison d'être... la capacité d'identifier les problèmes et de s'exprimer est une composante importante du mandat de la commission consistant à sensibiliser le public et à favoriser le respect des droits de la personne. Parallèlement, la capacité de recevoir des plaintes individuelles et d'enquêter à leur propos est également considérée comme une fonction importante et commune des commissions.[30] ... sa capacité de porter un cas de droits de la personne, de se joindre à une affaire ou d'y intervenir devant un tribunal ou une cour supérieure en tant qu'organisme expert et indépendant représentant l'intérêt du public est aussi particulièrement importante.

En outre, les organismes internationaux ont reconnu l'importance accordée aux droits de la personne au Canada et les organismes qui les mettent en valeur et qui en assurent la promotion. Dans son examen des 13e et 14e rapports que le Canada a présentés relativement à la *Convention internationale sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale*, le Comité pour l'élimination de la discrimination raciale des Nations Unies a reconnu l'engagement continu du Canada à l'égard des droits de la personne. Dans ses observations finales, le Comité a déclaré :

> « Le Comité prend note avec satisfaction de l'attachement vigoureux et constant du Canada aux droits de l'homme, en particulier, de l'existence de nombreux instruments et organismes fédéraux, provinciaux et territoriaux ayant pour objet de renforcer les droits de l'homme, tels que la Charte canadienne des droits et libertés, la loi canadienne sur les droits de la personne et les lois provinciales et territoriales sur les droits de la personne. » (souligné ajouté).[31]

Mentionnons d'autres études et rapports récentes examinant le rôle des commissions des droits de la pesonne au Canada : The Praxis Research Report (2001); Le centre canadien de politiques alternatives, « Rolling Back Human Rights in BC », (Shelagh Day, 2002); Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse, « Moving Forward with Human Rights in Nova Scotia: The Path for the Future » (novembre 2002).

Ensemble, ces rapports réaffirment que les commissions ont un rôle important à jouer pour assurer l'observation des lois protégeant les droits de la personne ainsi que pour promouvoir et faire avancer ces droits. Les commissions constituent les assises d'un formidable système de protection des droits de la personne d'un bout à l'autre du Canada, un système louangé, envié et servant de modèle dans le monde entier. Établie en 1961, la Commission ontarienne des droits de la personne a été la première commission créée au Canada et, à ce titre, elle a joué un rôle de premier plan dans l'histoire de cette évolution et continue aujourd'hui encore à être reconnue comme un chef de file parmi les commissions des droits de la personne au Canada et dans le monde.

Le rôle de la Commission : l'évolution se poursuit

La Commission ontarienne des droits de la personne croit qu'il est important que les organismes gouvernementaux et non gouvernementaux, ainsi que les particuliers qui s'intéressent au système de protection des droits de la personne en Ontario, visent résolument à renforcer le système et à le rendre plus efficace.

Pour sa part, la Commission est bien déterminée à tendre vers ce but et elle comprend l'importance de continuer à croître et à évoluer en tant qu'organisme. Elle a prouvé au cours des ans qu'elle est capable de créativité quand il s'agit de trouver des façons d'améliorer ses processus et ses services sans compromettre l'exercice de son mandat global. Cependant, la Commission a déclaré que si on ne modifie pas les procédures prévues dans le *Code* ou si on ne lui fournit pas des fonds additionnels, elle atteindra bientôt les limites de sa capacité de maximiser ses ressources et de répondre efficacement à la demande accrue à l'égard de ses services.

Ceux qui cherchent à comprendre ce qui fonctionne bien et les changements et les améliorations qui pourraient être apportés ne devraient cependant pas perdre de vue le fait que le système actuel de protection des droits de la personne de l'Ontario possède de nombreuses caractéristiques enviables qui sont conformes aux *Principes de Paris* adoptés par l'O.N.U. en ce qui trait aux commissions

nationales de protection des droits de la personne. La Commission est convaincue, de par son expérience, que certains principes clés doivent continuer à être au coeur même du système de protection des droits de la personne de l'Ontario : la nécessité d'avoir un organisme indépendant voué aux droits de la personne, doté de ressources suffisantes et d'un vaste mandat pour faire respecter les droits de la personne, entreprendre des recherches et élaborer des politiques, se prononcer sur les questions de droits de la personne, participer à des initiatives de collaboration et dispenser des programmes d'éducation du public. D'autres caractéristiques et considérations importent aussi, notamment : continuer à exercer une forme quelconque de fonction de triage pour veiller à ce que le système ne soit pas débordé; continuer à assurer l'accès à l'aide juridique pour les plaignants vulnérables; aménager un accès plus large aux mécanismes de règlement extrajudiciaires; veiller à ce que le processus d'audience ne soit pas judiciarisé à l'excès et qu'il demeure accessible sur le plan financier; favoriser des mesures de redressement d'intérêt public pouvant être mises en oeuvre à l'échelle des secteurs visés.

Depuis sa création, la Commission s'appuie sur ces principes fondamentaux qui ont guidé l'évolution de son fonctionnement et services au cours des dix dernières années. Ces mêmes principes continueront à éclairer le travail de la Commission comme les activités de l'exercice 2004-2005 l'indiquent.

Annexe – Partie I

Indicateurs comparatifs de la Commission 1995-2005

	2004-05	2003-04	2002-03	2001-02	2000-01	1999-00	1998-99	1997-98	1996-97	1995-96
Contacts publics										
Demandes de renseignements, par écrit	1,648	2,275	2,324	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Visiteurs	866	843	902	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Appels reçus	60,698	67,216	69,817	64,154	65,207	60,977	n/a	n/a	n/a	n/a
Appels répondus	46,429	42,650	46,127	48,732	52,848	52,030	40,112	32,579	n/a	n/a
Visites distinctes au www.ohrc.on.ca	523,878	461,365	330,131	233,090	158,971	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Plaintes déposées	2,399	2,450	1,776	2,438	1,775	1,861	1,850	1,368	1,916	2,560
Taux de règlement de médiation volontaire	73%	71%	73%	74%	73%	74%	69%	81%	n/a	n/a
Dossiers fermés, par décision prise										
Plaintes rejetées	290	265	311	284	298	462	403	169	176	248
Plaintes non traitées (art. 34)	196	245	185	218	351	281	180	304	343	331
Envoyées au Tribunal des droits de la personne	150	286	58	60	73	92	92	30	28	37
Plaintes réglées	998	778	909	851	727	897	867	379	314	359
Plaintes retirées/résolues	581	464	491	519	492	573	676	578	499	399
Total	2,215	2,038	1,954	1,932	1,941	2,305	2,218	1,460	1,360	1,374
Dossiers actifs (fin de l'année)	2,733	2,549	2,137	2,300	1,781	1,952	2,386	2,745	2,800	2,899
Âge moyen des dossiers actifs (mois)	11.2	10.8	11.5	11	10.4	13	16.2	19.9	18.4	15
Éducation publique										
Nombre d'activités	96	105	80	104	103	108	81	75	39	38
Nombre de personnes rejointes	7,500	9,000	6,200	9,000	9,300	8,600	4,638	3,487	1,715	1,384
Visites des députations internationales	12	12	3	6	7	6	7	n/a	n/a	n/a
Budget de la Commission (millions $)	12.519	12.189	12.135	11.873	11.650	11.658	11.919	12.144	10.818	11.306

PARTIE II : ACTIVITÉS DE LA COMMISSION EN 2004-2005

La Commission en bref

La Commission ontarienne des droits de la personne (la « Commission ») est un organisme indépendant du gouvernement qui rend compte de ses activités à l'Assemblée législative de l'Ontario, par l'intermédiaire du procureur général. Ses principales fonctions, énoncées dans le Code des droits de la personne (le « Code »), comprennent la promotion et la défense des droits de la personne, ainsi que l'enquête, la médiation, le règlement et le contentieux relativement aux plaintes.

Gestion des dossiers

En vertu du *Code*, la Commission est tenue de recevoir toutes les plaintes qui sont de son ressort. Le *Code* oblige la Commission à tenter d'amener les parties à accepter un règlement. La Direction de la médiation et des enquêtes de la Commission aide les parties à arriver à un règlement mutuellement acceptable dans environ 57 % des plaintes au moyen de la médiation et de la conciliation. Les plaintes qui ne peuvent être réglées par la médiation sont envoyées au service des enquêtes.

À tout moment au cours de ce processus, les parties peuvent arriver à un règlement, la plainte est considérée comme résolue et le dossier est fermé. Les dossiers sont également fermés lorsque les plaignants retirent leur plainte ou n'y donnent pas suite. Les commissaires peuvent également décider de ne pas traiter une plainte pour les raisons suivantes : la plainte porte sur des faits survenus avant la période de six mois prévue dans le *Code* pour déposer un plainte; une autre tribune plus appropriée pourrait d'abord traiter la plainte; la teneur de la plainte n'est pas du ressort de la Commission; il existe des raisons de croire que la plainte est futile, frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Les dossiers peuvent être également fermés lorsque les commissionnaires ont décidé s'il y a assez de preuves pour renvoyer l'affaire au Tribunal des droits de la personne pour une audience et si cette procédure est appropriée.

Nombre de dossiers

Au cours de l'exercice 2004-2005, 2 399 nouvelles plaintes ont été déposées auprès de la Commission. C'est là une diminution de 51 dossiers (soit 2 %) comparativement aux plaintes déposées au cours de

l'exercice 2003-2004, mais ce chiffre est tout de même 16,5 % supérieur à la moyenne annuelle de 2 060 nouvelles plaintes pour la période de cinq ans allant de 1999 à 2004.

La Commission a fermé 2 215 dossiers en 2004-2005 comparativement aux 2 038 dossiers de plainte fermés en 2003-2004, ce qui représente une augmentation de 8,7 %. En moyenne, la Commission a fermé 2 034 dossiers de plainte par année au cours de la période de cinq ans allant de 1999 à 2004.

Au 31 mars 2005, le nombre de dossiers actifs de la Commission était de 2 733 dossiers. C'est là une augmentation de 184 dossiers (soit 7,2 %) par rapport aux 2 549 dossiers actifs de l'exercice précédent. Par ailleurs, l'âge moyen des dossiers actifs de la Commission a augmenté, passant de 10,8 mois à 11,2 mois. Durant la période de cinq ans allant de 1999 à 2004, le nombre moyen de dossiers était de 2 144 dossiers actifs par année, alors que l'âge moyen des dossiers actifs était de 11,3 mois.

En 2004-2005, la Commission a renvoyé 150 plaintes au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario. À titre de comparaison, en 2003-2004, la Commission a renvoyé 288 plaintes (desquelles 200 portant sur l'autisme étaient regroupées).

Renseignements et réception de demandes

Au cours de l'exercice 2004-2005, le personnel du Bureau de renseignements et de réception des demandes a reçu 1 648 demandes de renseignements par écrit, il a accueilli 886 visiteurs au bureau et a répondu en personne à 46 429 (soit 76 %) des 60 698 appels reçus. Le personnel a envoyé 4 329 trousses de plainte et a reçu 2 544 formulaires de plainte remplis. Le Bureau de renseignements et de réception des demandes a ouvert 2 399 dossiers officiels de plainte et fermé 49 dossiers sur les 2 215 dossiers officiels de plainte qui ont été fermés.

En octobre 2004, la Commission a mis en oeuvre un nouveau processus de rédaction des plaintes par les plaignants mêmes. Selon ce nouveau processus autonome de rédaction, les particuliers qui souhaitent déposer une plainte recevront de la Commission

un formulaire de plainte relative aux droits de la personne, ainsi qu'une plainte type et des lignes directrices. Les particuliers sont invités à remplir le formulaire et à le retourner à la Commission.

Le personnel de la Commission est toujours disponible pour offrir une aide directe aux clients, et dans certains cas, pour rédiger les plaintes au nom de particuliers qui ne peuvent le faire en raison d'obstacles linguistiques, d'un handicap ou de toute autre raison légitime. La Commission a mis sur pied un service téléphonique particulièrement destiné à aider les particuliers à rédiger leur propre plainte. Cette nouvelle ligne d'aide a ainsi apporté une assistance à plus de 457 clients. Le personnel de la Commission examine l'ébauche de plainte pour s'assurer qu'elle est conforme aux normes de qualité et informe les plaignants ou leurs représentants de toute lacune ou de tout renseignement additionnel à fournir.

Dans les quelques mois qui ont suivi la mise sur pied du nouveau processus, le nombre moyen de plaintes déposées est demeuré le même, alors que les formulaires de plainte sont retournés plus rapidement que par le passé, le délai moyen de dépôt étant de moins de 30 jours alors qu'il était auparavant de 90 à 120 jours. En outre, seulement trois pour cent des plaintes rédigées par les plaignants ont dû leur été retournées pour qu'ils les refassent. Selon les résultats d'un sondage effectué par la suite auprès des clients, 95 % d'entre eux étaient satisfaits du nouveau processus.

Médiation

Au cours de 2004-2005, le Bureau de la médiation a fermé 1 300 des 2 215 dossiers qui ont été fermés en tout au cours de l'exercice. Des affaires qui ont fait l'objet d'une médiation, le taux de règlement à l'issue de la médiation a été de 73 % (la cible visée étant de 70 %).

Enquêtes

Le nombre total de dossiers fermés à l'étape de l'enquête (y compris par le Bureau des enquêtes et dans le cadre d'initiatives spéciales) se chiffre à 866 sur un total de 2 215 dossiers fermés au cours de l'exercice.

Élaboration des politiques

Fidèle à son mandat de promouvoir une meilleure compréhension des droits de la personne et d'effectuer des recherches afin d'éliminer les pratiques discriminatoires, la Commission a entrepris en 2004-2005 un certain nombre d'initiatives visant l'élaboration de politiques. Les politiques et les lignes directrices de la Commission sont des textes publics approuvés par les commissaires qui énoncent la manière dont la Commission interprète différentes dispositions du *Code* au temps de publication. L'élaboration des énoncés de politiques est une fonction centrale du mandat de la Commission visant à éliminer la discrimination et à promouvoir la protection des droits de la personne.

Colloque sur les politiques relatives à la discrimination raciale et au racisme

En octobre 2004, la Commission a convoqué un colloque sur les politiques relatives à la discrimination raciale et au racisme en collaboration avec l'Association d'études canadiennes. Le colloque de trois jours a permis aux spécialistes de la question et aux principaux intervenants de prendre part aux consultations et d'échanger des idées avec le personnel de la Commission sur les tendances et les derniers développements constatés sur les plans social, juridique et politique en matière de racisme et de discrimination raciale. Les participants ont préparé et présenté des exposés sur un certain nombre de questions importantes sur lesquelles la Commission doit se pencher pour élaborer son énoncé de politique sur le racisme et la discrimination raciale. La Commission entend publier cette politique dans la première partie de l'exercice 2005-2006.

En plus du colloque sur les politiques, la Commission a entrepris des consultations publiques en vue d'élaborer sa politique en la matière. De nombreux groupes de discussion ont été organisés réunissant des intervenants représentant un éventail diversifié d'intérêts et de perspectives. En décembre 2004, les communications présentées lors du colloque ont été publiées dans un numéro de *Diversité canadienne* consacré à cette question. Ce numéro, fruit de la collaboration entre l'AEC et la Commission, présente un certain nombre d'articles clés qui avaient été rédigés pour le colloque. Les articles, qui présentent les opinions et perspectives indépendantes de

leurs auteurs, constituent une importante contribution au débat public sur le rôle que peuvent et que devraient jouer les principes et les lois en matière de droits de la personne dans la lutte incessante pour triompher du racisme et de la discrimination raciale.

Le public a été invité à exprimer ses réactions aux questions et aux idées présentées par les auteurs de ces articles. De plus, on a invité des intervenants représentant les intérêts des « parties intimées » à présenter leurs points de vue sur des questions particulières qui doivent être abordées dans les politiques.

La revue *Diversité canadienne* est distribuée de manière régulière aux quelque 400 particuliers et organismes membres de l'AEC à l'échelle nationale et internationale. En outre, la Commission a envoyé des exemplaires de cette publication à plus de 700 personnes concernées. Ces articles sont également disponibles sur le site Web de la Commission. Voilà bien un exemple des partenariats qui permettent d'intensifier les efforts de la Commission pour promouvoir et défendre les droits de la personne.

Diversité canadienne - Numéro d'automne 2004

Rapport sur le profilage racial - Un an après

Un an après la publication de son rapport, *Un prix trop élevé : les coûts humains du profilage racial*, et à la veille de la Journée internationale des droits de l'homme, la Commission a insisté sur la nécessité de redoubler d'efforts pour s'attaquer au problème du profilage racial. Dans un éditorial publié dans le *Toronto Star*, le commissaire en chef Keith Norton a déclaré que, même si certaines mesures positives ont été prises, de nombreuses personnes en position d'autorité n'ont encore rien fait pour s'attaquer au profilage racial. En particulier, l'article souligne que l'on a fait bien peu pour régler les problèmes dans les secteurs prioritaires indiqués dans le rapport, notamment la création d'un secrétariat sur la diversité raciale, l'application de la *Loi sur la sécurité dans les écoles* et la nécessité de resserrer la réglementation et l'obligation redditionnelle des services privés de sécurité.

La Commission a également lancé une campagne publicitaire à l'échelle de la province dans les grands médias et les médias communautaires

Campagne publicitaire qui coincide avec l'anniversaire de la publication du rapport sur le profilage racial

sur le profilage racial afin de sensibiliser le public à l'importance d'éliminer ce fléau social. La Commission entend continuer à agir énergiquement pour soulever cette question.

Handicap et éducation

Fidèle à sa promesse d'aider les établissements d'enseignement, les enseignants et les parents à mieux comprendre l'obligation de fournir des adaptations aux élèves et aux étudiants qui ont un handicap dans les écoles, collèges et universités de l'Ontario, la Commission ontarienne des droits de la personne a publié les *Directives concernant l'éducation accessible* le 30 novembre 2004.

Les *Directives* indiquent comment la Commission interprète l'application du *Code des droits de la personne* de l'Ontario à la prestation des services d'éducation aux élèves et étudiants ayant un handicap. Elles expliquent les étapes du processus d'adaptation et clarifient un certain nombre de questions : les principes de l'adaptation, la création d'un milieu accueillant, des conseils sur la définition des adaptations répondant le mieux aux besoins des élèves et étudiants ayant un handicap, les avantages de la planification des adaptations et les rôles et responsabilités des parties intervenant dans le processus d'adaptation.

En outre, en novembre 2004, le commissaire en chef a écrit au ministre de l'Éducation et à la ministre de la Formation et des Collèges et Universités pour s'enquérir des progrès accomplis pour répondre aux recommandations formulées par la Commission dans son rapport de consultation de 2003 intitulé *Une Chance de Réussir : Éliminer les obstacles à l'éducation pour les personnes handicapées.*

Initiative sur l'accessibilité des restaurants

En avril 2004, la Commission a publié *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité*. Ce rapport présente les résultats d'une vérification indépendante de l'accessibilité de sept grandes chaînes de

restaurants ainsi que les engagements importants pris par ces chaînes en vue d'éliminer les obstacles pour les clients ayant un handicap.

Au cours de l'été et de l'automne 2004, la Commission a communiqué avec 19 autres chaînes de restaurants pour les inviter à prendre de semblables engagements. La Commission a reçu des réponses favorables de 17 d'entre elles. Si l'on compte les sept premières, un total de 24 chaînes de restaurants se sont maintenant engagées à :

1. élaborer une politique concernant l'accessibilité et une procédure pour traiter les plaintes de la clientèle;
2. examiner la situation et trouver les obstacles à l'accessibilité dans tous les établissements que possède la société et dans toutes ses franchises;
3. élaborer un plan d'accessibilité normalisé pour les futurs établissements;
4. pour les établissements existants, élaborer un plan et commencer à éliminer les obstacles;
5. surveiller les progrès accomplis pour réaliser l'accessibilité et en rendre compte à la Commission dans un an.

La Commission a déjà commencé à examiner les progrès des chaînes de restaurants avec lesquelles des ententes ont été conclues au début de 2004. La Commission a également entrepris une enquête, après avoir elle-même déposé une plainte contre une chaîne, Select Sandwich, qui n'a pas répondu à la demande de collaboration de la Commission.

Document de discussion sur l'état familial

En 2004-2005, la Commission a préparé un document de discussion sur la discrimination fondée sur l'état familial dans le cadre de son mandat visant à élaborer des politiques sur chacun des motifs de discrimination énoncés dans le *Code*. Le document se penche sur les atteintes aux droits de la personne que subissent des personnes en raison de leur état familial dans les domaines de l'emploi, du logement, des services et des installations. Le document examine la jurisprudence, les normes internationales en matière de droits de la personne, les tendances démographiques, les dossiers de la Commission et les enjeux sociaux et économiques reliés à l'état familial. En outre, il définit des questions

particulières sur lesquelles la Commission invite le public à exprimer ses points de vue. Le document de discussion servira de base à des consultations publiques qui mèneront à l'élaboration de la politique officielle de la Commission sur la discrimination fondée sur l'état familial.

Conseils en matière de droits de la personne

Effet discriminatoire des lois et politiques concernant la discipline dans les écoles

En avril 2004, la Commission a présenté un mémoire au *Safe and Compassionate Schools Task Force du Toronto District School Board* pour soulever des préoccupations sur l'effet discriminatoire que pourrait avoir l'application des lois, règlements et politiques sur la discipline dans les écoles pour les élèves de communautés racialisées et pour les élèves ayant un handicap. Le mémoire formule des recommandations à l'intention du ministère de l'Éducation et des conseils scolaires de toute la province. Une des recommandations principales préconisait la collecte de données sur les suspensions et les renvois afin de surveiller la situation et d'éviter une application discriminatoire des mesures législatives visant la sécurité dans les écoles.

Quelques mois plus tard, en juillet, la Commission a publié un rapport d'étude exhaustif préparé pour la Commission intitulé *La Loi sur la sécurité dans les écoles de l'Ontario : Discipline et discrimination dans les écoles*, dans lequel l'auteur examinait les preuves empiriques tirées de l'application de telles mesures dans d'autres territoires et relatait les expériences des élèves, des éducateurs et des travailleurs communautaires de première ligne en Ontario. Dans une déclaration publique faite en décembre 2004, le commissaire en chef Keith Norton a exprimé sa déception profonde à l'égard du peu d'efforts déployés jusque là pour reconnaître le problème et y remédier.

La Commission continue de recevoir des plaintes contre divers conseils scolaires. Au cours de l'exercice, la Commission a renvoyé devant le Tribunal deux plaintes concernant des allégations de harcèlement racial, d'intimidation, de classement et de discrimination découlant de l'application des mesures disciplinaires à l'école.

Mémoire sur l'examen des plaintes concernant la police

Durant l'enquête sur le profilage racial effectuée par la Commission, l'un des thèmes soulevés à maintes reprises était le manque de confiance à l'égard du processus actuel de traitement des plaintes contre la police. Les participants ont déclaré qu'on les avait empêchés ou dissuadés de déposer une plainte. Ils ont exprimé leur méfiance à l'égard du processus actuel de traitement des plaintes contre la police et leur impression qu'un processus où « la police fait enquête sur la police » ne peut être impartial. Les participants qui avaient déposé une plainte n'ont pas été satisfaits des résultats, ce qui a aggravé leur sentiment de méfiance et d'injustice.

Par conséquent, l'une des recommandations de la Commission dans son rapport d'enquête *Un prix trop élevé : les coûts humains du profilage racial* préconisait de modifier les mécanismes actuels de traitement des plaintes relatives à la police pour créer un mécanisme indépendant, accessible et efficace.

En septembre 2004, la Commission a écrit à l'honorable juge Patrick J. LeSage, c.r., qui dirigeait l'Examen du système ontarien de plaintes contre la police établi par le gouvernement de l'Ontario en juin 2004. La Commission a soulevé des questions primordiales du point de vue des droits de la personne qui doivent être prises en considération dans tout examen du mécanisme de traitement des plaintes concernant la police; en particulier, la question des recours qui devraient être disponibles relativement aux plaintes sur des allégations de discrimination ou de harcèlement.

Pour respecter son engagement à rendre compte au public et son devoir de servir la population ontarienne, la Commission a publié ce mémoire sur son site Web.

Retraite obligatoire

Aux termes du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, dans le domaine de l'emploi, la définition juridique du terme « âge » se limite aux personnes ayant entre 18 et 65 ans. Cette restriction signifie que la Commission ne peut pas recevoir de plaintes concernant la discrimination fondée sur l'âge relativement à l'emploi des personnes ayant 65

ans ou plus. Au cours des consultations effectuées par la Commission en 2000 sur la discrimination fondée sur l'âge, de nombreux participants ont indiqué que la retraite obligatoire était pour eux une préoccupation majeure en raison des répercussions profondes que cette question peut avoir sur leur estime de soi, leur dignité et leur sécurité économique. La Commission a depuis recommandé publiquement à maintes reprises que le *Code* soit modifié pour éliminer la limite d'âge de 65 ans.

En septembre 2004, la Commission a présenté des observations dans le cadre des consultations publiques effectuées par le ministère du Travail sur la retraite obligatoire. Les observations soulevaient certaines préoccupations sur le plan des droits de la personne, notamment le fait que la retraite obligatoire :

- constitue une forme de discrimination fondée sur l'âge car il s'agit d'une décision fondée uniquement sur l'âge, et non sur l'aptitude de la personne à exercer les fonctions inhérentes à son emploi;
- porte atteinte à l'autonomie des personnes âges, à leur capacité de participer à la société et de prendre leurs propres décisions, ce qui est contraire à l'esprit du *Code*;
- peut avoir de graves conséquences financières sur certains groupes, comme les femmes, les personnes récemment immigrées, les communautés racialisées et les personnes ayant un handicap.

Au moment de la rédaction du présent rapport, la Commission attend encore le dépôt d'une loi mettant fin à la pratique de la retraite obligatoire.

Réglementation des entreprises privées de sécurité

Le profilage racial dans le secteur de la sécurité est l'un des problèmes importants soulevés au cours de l'enquête sur le profilage racial ainsi que dans certaines plaintes pour atteinte aux droits de la personne déposées devant la Commission. Le commissaire en chef Keith Norton a donc recommandé publiquement que l'on prenne des mesures pour améliorer la reddition de comptes et le respect des obligations en matière de droits de la personne dans le secteur privé de la sécurité.

En janvier 2005, le commissaire en chef Keith Norton a écrit au ministre de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels pour féliciter le ministre d'avoir présenté le projet de loi 159, la *Loi de 2004 sur les services privés de sécurité et d'enquête* et pour lui faire part du point de vue de la Commission sur la façon dont le projet de loi pourrait être renforcé pour assurer une meilleure conformité au *Code* des droits de la personne de l'Ontario. Le commissaire en chef a eu une autre occasion de donner son avis sur le projet de réglementation du secteur privé de la sécurité au cours d'une rencontre avec le ministre en février 2005.

La Commission a également obtenu un règlement systémique très favorable dans une affaire renvoyée au Tribunal des droits de la personne portant sur une allégation de profilage racial de la part d'un agent de sécurité qui a ordonné au plaignant de quitter les lieux alors qu'il attendait l'autobus. Pour régler la plainte, l'agence privée de sécurité a accepté d'élaborer une politique anti-harcèlement et anti-discrimination et de donner à ses agents et gardes de sécurité une formation sur les responsabilités que leur confère le *Code* dans la façon de traiter avec le public, y compris une discussion sur le phénomène du profilage racial. Pour sa part, l'exploitant de l'installation de transport en commun a accepté d'exiger que toutes les entreprises de sécurité soumissionnaires s'engagent à respecter les mesures législatives concernant les droits de la personne dans l'exécution du contrat, à fournir une formation pour sensibiliser leurs agents de sécurité aux droits de la personne, à placer des affiches du *Code* que publie la Commission bien en vue de leur personnel et de la clientèle, à procurer aux agents de sécurité des cartes de visite à remettre aux clients qui soulèvent des problèmes.

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

En février 2005, le commissaire en chef a écrit au Comité permanent de la politique sociale de l'Assemblée législative au sujet du Projet de loi 118, la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Le commissaire en chef a exprimé son appui à plusieurs dispositions du Projet de loi 118, comme l'inclusion du secteur privé et l'accent mis sur l'élaboration et la mise en oeuvre de normes claires d'accessibilité que l'on peut mesurer et évaluer, normes qui doivent

être élaborées en consultation avec les personnes handicapées et les personnes chargées de les mettre en oeuvre. Il a cependant exprimé des inquiétudes au sujet d'autres aspects de la loi proposée, notamment le manque d'harmonisation avec le *Code*, l'absence de mécanisme de traitement des plaintes et les exigences insuffisantes concernant la nécessité de rendre compte des activités et des progrès.

Autres questions

La Commission a également :

- travaillé en étroite collaboration avec un grand employeur de l'industrie minière pour élaborer des politiques et procédures appropriées concernant les tests de dépistage de l'alcool et de la drogue dans le cadre de l'emploi;
- écrit à l'Ontario Homebuilders Association et à la Greater Toronto Home Builders Association pour les inviter à collaborer avec la Commission pour sensibiliser l'industrie de la construction aux exigences du *Code* et des politiques de la Commission en ce qui a trait aux clients ayant un handicap. Cette initiative est le fruit d'un règlement positif conclu entre Mattamy Homes et l'acheteur d'une maison qui utilise un fauteuil roulant et qui avait besoin de modifications dans la conception de sa résidence;
- écrit aux fonctionnaires de la ville de Toronto chargés de l'application du code du bâtiment pour les renseigner sur les exigences du *Code* et sur les politiques de la Commission relativement à l'accessibilité;
- écrit à un promoteur immobilier au sujet des restrictions d'occupation fondées sur l'âge et de la discrimination fondée sur l'état familial;
- écrit au procureur général pour lui demander d'obliger les fonctionnaires publics qui sont habilités à célébrer des mariages à offrir ce service aux partenaires de même sexe. (En mars 2004, le gouvernement de l'Ontario a adopté des mesures législatives visant à modifier plus de 70 lois ontariennes, y compris le *Code*, à la lumière des décisions des tribunaux qui ont jugé que les mariages entre partenaires de même sexe étaient conformes à la Constitution);

- écrit à la General Motors pour soulever des inquiétudes en matière de droits de la personne au sujet de l'utilisation d'un formulaire de surveillance médical dans ses usines.

Éducation du public, partenariat et promotion

La Commission a d'importantes responsabilités en matière d'éducation du public dans toute la province. La Commission exerce ces fonctions au moyen de ses publications, de son site Web, de ses campagnes de sensibilisation du public, d'un service d'animateurs d'ateliers ou de conférenciers et d'un stand d'information pour des activités communautaires.

Pour évaluer les demandes d'animateurs ou de conférenciers, la Commission utilise les critères suivants pour déterminer les demandes qui permettent :

- de favoriser à large échelle la prévention des atteintes au *Code* et à faire progresser le respect des droits de la personne;
- de renforcer de manière significative les rapports de la Commission avec un secteur prioritaire défini dans sa stratégie d'éducation du public;
- de « former les formateurs » et d'avoir un effet amplificateur durable dans l'entreprise ou l'organisme visé,
- de réduire la discrimination dans un secteur de groupes clients et de réduire l'incidence de plaintes formelles pour atteinte aux droits de la personne.

Au cours de l'exercice écoulé, la Commission n'a pu accepter qu'un peu plus de 60 % des demandes reçues, compte tenu de ses ressources et de ses capacités. Dans les cas où elle doit refuser une invitation, la Commission essaie de collaborer avec l'organisme ou le particulier pour veiller à ce que ses besoins soient satisfaits d'une autre façon, soit par d'autres ressources de la Commission soit en recommandant un autre organisme.

Au cours de l'exercice 2004-2005, la Commission a reçu 157 invitations et a participé à un total de 96 activités d'éducation du public atteignant plus de 7 500 personnes. La majorité de ces présentations était répartie entre les secteurs de l'éducation, de l'entreprise privée et de la fonction publique.

La Commission concentre ses activités d'éducation du public sur des sujets liés à des enjeux actuels en matière de droits de la personne. Après la publication, en décembre 2003, du rapport d'enquête sur le profilage racial, le personnel de la Commission a organisé huit présentations à ce sujet en 2004-2005 pour divers groupes et organismes. La publication des *Directives concernant l'éducation accessible* a également suscité une grande activité en matière d'éducation du public, laquelle se poursuivra tout au long de l'exercice 2005-2006. En plus des sujets susmentionnés, la Commission a présenté des exposés sur d'autres questions comme les droits de la personne en milieu de travail, le harcèlement sexuel et la retraite obligatoire à des groupes communautaires, des groupes d'employeurs, des bureaux d'avocats et des éducateurs.

En 2004-2005, le commissaire en chef a présenté un certain nombre d'exposés devant les membres du public en général. Il a également pris la parole devant les groupes de policiers pour expliquer les résultats de l'enquête de la Commission sur le profilage racial. Le commissaire en chef a également pris part à la majorité des 12 exposés présentés aux délégations internationales qui ont visité la Commission au cours de l'exercice.

Et, en sa qualité de membre de l'Association canadienne des commissions et conseil des droits de la personne (ACCCDP) ainsi que de l'International Association of Official Human Rights Agencies (IAOHRA), la Commission collabore avec d'autres commissions au Canada et à l'étranger. La Commission partage son expertise dans le cadre des sous-comités de l'ACCCDP portant sur les politiques, l'éducation et les questions juridiques et de son congrès annuel.

Le personnel de la Commission au congrès de la Human Resources Professionals Association of Ontario (HRPAO)

Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones

Le Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones existe maintenant depuis cinq ans au sein de la Commission. Cette initiative vise à faire connaître le *Code* dans les communautés autochtones et à améliorer leur accès aux services de la

Commission. La Commission a travaillé avec des partenaires de la communauté autochtone pour mettre en oeuvre ce projet.

Grâce à un partenariat fructueux avec le Native Canadian Centre of Toronto, on a conclu qu'il fallait intensifier les activités de sensibilisation du public aux droits de la personne et faire connaître la Commission et le *Code* au sein de la communauté autochtone et des organismes et groupes qui lui offre des services. À cette fin, la Commission a entrepris deux initiatives en collaboration avec l'Union of Ontario Indians. La première consiste à élaborer une brochure d'information destinée aux particuliers et organismes des Premières nations qui sera largement diffusée en 2005. La deuxième initiative vise la rédaction d'un article donnant de l'information sur la Commission et sur le *Code* qui devrait paraître dans le *Anishinabek News* au cours de l'été 2005. L'article met l'accent sur des affaires confiées à la Commission auxquelles ont pris part des Autochtones. De plus, un représentant de l'Union of Ontario Indians a participé à une tribune de discussion dans le cadre du colloque sur les politiques raciales organisé par la Commission en octobre 2004.

Appel pour une coalition canadienne des villes contre le racisme

Au cours de l'automne 2004, la Commission a communiqué avec l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO) pour explorer la possibilité de former une coalition des villes. L'objet d'une telle coalition est d'établir un réseau de villes désireuses de partager leurs expériences et leur expertise et prêtes à adopter un plan d'action pour combattre le racisme.

Une coalition semblable a été créée en Europe où plusieurs grandes villes participent à l'initiative. En janvier, des représentants de la Commission ont assisté à un forum à Ottawa organisé par la Commission canadienne pour l'UNESCO (CCU) afin de discuter de la possibilité de mettre sur pied une coalition de villes contre le racisme au Canada. En mars 2004, à l'assemblée générale annuelle de la CCU qui avait lieu à Toronto, la Commission ontarienne des droits de la personne et la Commission canadienne pour l'UNESCO ont publié conjointement un communiqué annonçant que, en collaboration avec d'autres partenaires, elles mettaient sur pied un groupe de travail composé d'organismes gouvernementaux et non gouvernementaux,

en vue d'élaborer et de promouvoir une proposition d'Appel à une coalition canadienne des villes contre le racisme. La Commission a déjà commencé à promouvoir cette idée en Ontario auprès de certaines villes et de certains organismes, notamment la ville de Toronto, la Fondation canadienne des relations interraciales et l'Union of Ontario Indians.

www.ohrc.on.ca

Le site Web de la Commission offre au public un accès direct à un vaste éventail de renseignements, notamment : un aperçu du *Code*, de la Commission et de sa mission; les politiques et les guides en langage clair, des résumés de décisions judiciaires, des ressources d'éducation du public, les principaux rapports et mémoires publics; des communiqués; des renseignements sur la procédure relative aux plaintes. Au cours de l'exercice 2004-2005, la Commission a enregistré plus d'un demi million (523 878) de visites distinctes à son site Web, ce qui marque la cinquième année consécutive où l'on constate une augmentation du nombre de visites. En raison de l'augmentation constante de la demande, on procède actuellement à un réaménagement du site et la Commission lancera son nouveau site Web en 2005.

Services juridiques

Au cours de l'exercice 2004-2005, la Direction des services juridiques est intervenue dans les affaires suivantes : 6 décisions finales et 17 décisions provisoires ou accessoires du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (T.D.P.O.), 43 règlements à l'étape du T.D.P.O.; 3 révisions judiciaires à la Cour divisionnaire; 1 décision de la Cour supérieure de justice; 6 décisions de la Cour d'appel; 1 décision à la suite d'un appel à la Cour divisionnaire; 6 décisions de la Cour suprême du Canada.

Au 31 mars 2005, les dossiers en cours de la Direction des services juridiques comprenaient : 423 plaintes déposées auprès du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (dont 242 sont des causes traitant de l'autisme qui doivent être entendues ensemble – 200 d'entre elles avaient été reportées au cours de l'exercice précé-

dent); 10 requêtes en révision judiciaire devant la Cour divisionnaire; 1 cause devant la Cour supérieure de justice; 3 appels devant diverses cours ontariennes; 2 causes devant la Cour suprême du Canada.

Voici les points saillants de quelques décisions, règlements et affaires qui ont marqué le dernier exercice.

Points saillants de certaines affaires

1. Règlement conclu avec le ministère des Transports, la Cité de Hamilton et le Disabled and Aged Regional Transit System DARTS (Règlement, T.D.P.O.)

Un règlement a été conclu entre la Commission, deux plaignants ayant un handicap, le ministère des Transports, la ville de Hamilton et le Disabled and Aged Regional Transit System (« DARTS »), un système de transport en commun pour les personnes handicapées fourni par la ville de Hamilton.

Les plaintes découlaient des différences entre le service de transport en commun conventionnel fourni par la ville de Hamilton et les services de transport en commun spécialisés DARTS également fournis par la ville de Hamilton. Les différences comprenaient, notamment, l'obligation pour les personnes admissibles et inscrites aux services DARTS de payer des droits d'inscription annuels de 15 $. Dans le cadre du règlement de la plainte, la ville de Hamilton a accepté de cesser d'imposer des frais de 15 $. Elle a également convenu de certains objectifs afin de réduire les demandes de déplacement qui ne peuvent être acceptées ainsi que le nombre de retards à venir chercher les passagers du système DARTS. La ville a en outre convenu d'établir une politique révisée concernant les personnes inscrites aux services DARTS qui ne se présentent pas après avoir réservé un voyage ou qui annulent un voyage trop tard, ce qui pose des problèmes à toutes les parties, car les défections et les annulations tardives signifient que d'autres personnes désirant utiliser les services DARTS peuvent en être privées inutilement. La ville a aussi accepté de mettre en oeuvre un service téléphonique de confirmation et d'annulation des réservations. Enfin, la ville a convenu de collaborer avec le comité consultatif des personnes handicapées de la ville pour élaborer un processus de traitement des plaintes relatives aux services de transport pour les personnes ayant un handicap.

2. Règlement conclu avec le Pembroke Police Service au sujet des questions posées au moment du recrutement (Règlement, T.D.P.O.)

Un règlement a été conclu entre la Commission, un service de police et un plaignant au sujet d'une plainte pour discrimination fondée sur le motif de l'existence d'un « casier judiciaire ». Le plaignant, qui avait présenté sa candidature au poste d'agent de police, avait déjà été trouvé coupable d'un acte criminel pour lequel il avait été réhabilité. Durant les entrevues, l'intimé a demandé à tous les candidats s'il y avait quelque chose dans leur passé qui pourrait leur nuire ou qui pourrait mettre le service de police dans l'embarras. Le plaignant a répondu à cette question par la négative. L'intimé a par la suite découvert la condamnation et la réhabilitation dont avait fait l'objet le plaignant et a mis fin à son emploi pour la raison que ce dernier n'avait pas dit la vérité lors de l'entrevue. Le plaignant soutient qu'il a été congédié en raison de son état de personne réhabilitée.

3. Linda Saxon v. Corporation of Town of Amherstburg (Règlement, T.D.P.O.)

Un règlement a été conclu entre la Commission, la plaignante et la municipalité intimée. La plaignante a déposé sa plainte initiale, fondée sur le motif du handicap, parce qu'il lui était impossible d'accéder à la bibliothèque de la ville, dans laquelle on ne peut entrer que par des escaliers. La bibliothèque a été rénovée depuis le dépôt de la plainte. La ville a créé un hall d'entrée au rez-de-chaussée et a installé des ascenseurs et des portes automatiques. Elle a aussi tenté de modifier une salle de toilette pour la rendre accessible. L'expert en conception sans obstacle de la Commission a examiné les rénovations et a constaté qu'il y avait encore quelques obstacles, mais a approuvé l'ascenseur. La ville a accepté de mettre en oeuvre un certain nombre des recommandations de l'expert de la Commission afin d'améliorer l'accessibilité de la bibliothèque de la ville, notamment

- installer des mains courantes d'une certaine épaisseur sur les deux côtés de la rampe d'accès;
- niveler le seuil à une entrée;
- demander à la bibliothèque du comté d'installer un guichet accessible pour y déposer les livres après les heures d'ouverture;

- installer un poignée en bec de cane sur la porte de la toilette accessible aux personnes handicapées;
- enlever un meuble de toilette pour donner assez d'espace de manoeuvre dans la toilette accessible;
- déplacer le commutateur, la barre d'appui latérale, le miroir et le distributeur de papier hygiénique dans la toilette accessible;
- remplacer les boutons poussoirs par des plaques poussoirs d'une diamètre plus grand qui sont plus faciles à actionner.

Aux termes du règlement, l'intimé a également accepté de retenir les services d'un expert-conseil compétent pour fournir des séances obligatoires de formation aux conseillers municipaux sur l'obligation de fournir des adaptations aux personnes ayant un handicap.

4. Toronto Women's Bathhouse Committee et al. v. Toronto Police Services Board et al. (Règlement, T.D.P.O.)

Un règlement a été conclu relativement à une plainte portant sur une allégation de discrimination fondée sur le sexe et l'orientation sexuelle lorsque les personnes intimées ont effectué une descente dans un bain public où un certain nombre de lesbiennes étaient partiellement dévêtues. Le règlement prévoit un programme de formation exhaustif pour tous les agents de police et oblige le service de formation de l'organisme intimé de consulter à ce sujet la Commission, les plaignants et les membres compétents de la collectivité. Le programme de formation comprend également un calendrier pour l'élaboration et la mise en oeuvre du programme, ainsi que des exigences et objectifs clairs en matière de reddition de comptes.

5. Mark Smith and Ontario Human Rights Commission v. Mardana Ltd. (c.o.b. as Mr. Lube), Keelestaff Enterprises Inc. (c.o.b. as Mr. Lube), Iswood Holdings Ltd. (c.o.b. as Mr. Lube), et al. (Cour divisionnaire de l'Ontario)

La Commission a interjeté appel de la décision du Tribunal concernant cette plainte en soutenant que le Tribunal avait commis une erreur de droit en ne concluant pas que la race avait été au moins un facteur dans le congédiement de M. Smith et en ne concluant pas que les intimés avaient agi de manière délibérée et insouciante en exposant M. Smith

au harcèlement et à un milieu de travail empoisonné. La décision du Tribunal est résumée dans le Rapport annuel de 2002-2003 de la Commission.

La Cour divisionnaire a rédigé une décision unanime en accord avec la Commission. Elle a accueilli l'appel à tous égards. De plus, la Cour a substitué sa décision à celle du Tribunal et a conclu que la race de M. Smith avait été un facteur de son congédiement. La Cour a adjugé une réparation pécuniaire considérable à M. Smith. En outre, la Cour a ordonné à l'intimé de mettre en oeuvre une série de mesures de redressement d'intérêt public, lesquelles ont été recommandées par l'expert retenu par la Commission et le plaignant, y compris une politique anti-harcèlement en milieu de travail, la formation du personnel, la mise sur pied d'un mécanisme interne de traitement des plaintes et la formation des cadres de l'entreprise. La Cour a également ordonné que la mise en oeuvre de ces mesures de redressement d'intérêt public soient soumise à la supervision de la Commission.

6. Losenno v. Ontario Human Rights Commission (Cour divisionnaire de l'Ontario)

Le requérant a demandé une révision judiciaire de la décision de la Commission de ne pas renvoyer sa plainte au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario pour une audience. La Commission avait fondé sa décision sur le caractère raisonnable de l'offre de règlement faite par l'employeur compte tenu de la probabilité que le Tribunal accueille favorablement les demandes du requérant. La Cour divisionnaire, en rejetant la demande de révision judiciaire, a confirmé que la Commission avait eu raison de tenir compte du règlement proposé par l'employeur et de conclure que le renvoi au Tribunal n'était pas une procédure appropriée. En outre, la Cour a maintenu que la Commission, en évaluant le caractère adéquat de l'offre de l'employeur, agissait bel et bien dans le cadre de ses fonctions fondamentales et de son domaine de compétence. Cette affaire a été portée en appel.

7. Ministry of Public Safety and Security v. Michael McKinnon (Cour d'appel de l'Ontario)

La Cour d'appel a rejeté un appel interjeté par le ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique (autrefois le ministère des Services correctionnels) à la suite des décisions de la Cour divisionnaire et du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario relativement à une plainte de M. McKinnon. La décision du Tribunal est résumée dans le Rapport annuel de 2002-2003 de la Commission et celle de la Cour divisionnaire dans le Rapport annuel de 2003-2004.

L'appel portait sur l'étendue de la compétence réparatrice du Tribunal et son autorité d'ordonner des mesures de redressement à l'échelle du ministère après avoir conclu qu'il y avait eu discrimination raciale dans le milieu de travail correctionnel et le refus subséquent du ministère de se conformer à la première ordonnance de redressement. La Cour d'appel a confirmé que le Tribunal avait de vastes pouvoirs de supervision concernant ses ordonnances. Le Tribunal pourrait demeurer saisi d'une affaire et il pourrait reformuler ses ordonnances pour traiter des problèmes chroniques et systémiques de racisme dans les établissements correctionnels. La Cour d'appel a exprimé son accord avec les observations du Tribunal et de la Cour divisionnaire qui jugeaient que des mesures de redressement à l'échelle du système étaient nécessaires pour résoudre les problèmes de discrimination raciale en milieu de travail, ainsi qu'avec leurs observations sur le refus du ministère de se conformer de bonne foi aux premières ordonnances du Tribunal.

8. Syndicat Northcrest c. Amselem, Ligue des droits de la personne de B'Nai Brith Canada c. Syndicat Northcrest et al. (Cour suprême du Canada)

La Commission ontarienne des droits de la personne a participé à cet appel à titre d'intervenant. Les appelants, tous des Juifs orthodoxes, avaient dressé des tentes (sukkahs) sur les balcons de leurs unités condominiales en observance de leurs croyances religieuses. La société de gestion du bâtiment a demandé que les tentes soient retirées. La présence des tentes contrevenait aux règlements d'un accord de copropriété signé par les appelants. La Cour suprême du Canada, dans une décision prise à 5 contre 4, a déclaré que la liberté de religion des appelants aux termes de la Charte du Québec était

violée par l'accord qu'ils avaient conclu concernant leurs unités condominiales. La Cour a conclu que l'incidence sur les droits de propriété des autres propriétaires n'était pas assez importante pour justifier une restriction de la liberté de religion des appelants. Les appelants n'avaient pas renoncé à leur droit à la liberté de religion en signant la déclaration de copropriété puisque, même si l'on admettait l'hypothèse qu'une telle renonciation soit possible, il faudrait que le libellé de la déclaration soit clair et explicite à cet égard.

La majorité des juges a souligné que les dispositions des chartes québécoise et canadienne des droits et libertés garantissant la liberté de religion exigent seulement que la personne démontre qu'elle observe sincèrement des pratiques ou qu'elle entretient sincèrement des croyances dans le but de communiquer avec une entité divine ou dans le cadre de sa foi spirituelle. La majorité a soutenu que l'analyse de la liberté de religion n'exigeait en rien que la personne démontre la validité objective de ses croyances, en montrant par exemple que la majorité des membres de sa religion observent la même pratique.

9. Renvoi relatif au mariage entre personnes du même sexe (Cour suprême du Canada)

La Commission ontarienne des droits de la personne a pris part à cet appel à titre d'intervenante. Le gouvernement fédéral a demandé à la Cour suprême du Canada de répondre à quatre questions : 1) La proposition de loi accordant aux personnes de même sexe la capacité de se marier relève-t-elle de la compétence exclusive du Parlement du Canada? 2) Dans l'affirmative, le texte législatif proposé est-il conforme à la *Charte canadienne des droits et libertés?* 3) La liberté de religion, que garantit la Charte, protège-t-elle les autorités religieuses de la contrainte d'avoir à marier deux personnes du même sexe contrairement à leurs croyances religieuses? 4) L'exigence, sur le plan civil, selon laquelle seules deux personnes de sexe opposé peuvent se marier, prévue par la *common law*, est-elle conforme à la *Charte?*

La Cour suprême a conclu que les mesures législatives proposées relevaient de la compétence exclusive du Parlement. Ces mesures sont également conformes à la *Charte*. La simple reconnaissance du droit à l'égalité, aux termes de l'art. 15, d'un groupe, en l'occurrence les partenaires de même sexe, ne peut, en soi, porter atteinte

aux droits garantis à un autre groupe. En ce qui concerne la possibilité d'un conflit avec le droit à la liberté de religion (al. 2a) de la *Charte*), la Cour a conclu qu'un conflit des droits ne suppose pas nécessairement l'existence d'un conflit avec la *Charte*, mais qu'il peut généralement être résolu à l'aide de la *Charte* même, au moyen de la définition et de la mise en équilibre internes des droits en cause. Il n'a pas été démontré dans le présent renvoi que des conflits inadmissibles, ne pouvant être résolus par l'application de l'al. 2a), surgiront. En l'absence de circonstances particulières, que la Cour ne s'aventure pas à imaginer, le droit à la liberté de religion garanti par la *Charte* a une portée assez étendue pour protéger les autorités religieuses contre la possibilité que l'État les contraigne à marier civilement ou religieusement deux personnes du même sexe contrairement à leurs croyances religieuses.

La Cour a refusé de répondre à la question 4. Le gouvernement fédéral avait déjà exprimé son intention de présenter le texte législatif proposé quelle que soit l'opinion de la Cour sur la question. À la suite des décisions rendues par les juridictions inférieures, la définition du mariage en *common law* dans cinq provinces et un territoire ne comporte plus la condition que les époux soient de sexe opposé. Le gouvernement a clairement accepté ces conclusions et les a faites siennes. Les parties aux instances antérieures ont agi en se fondant sur la finalité des jugements obtenus.

Cadre de responsabilisation

Le cadre de responsabilisation de la Commission vise à établir les objectifs que la Commission se fixe pour l'exercice à venir et à rendre compte de ses réalisations par rapport aux objectifs établis antérieurement.

Le tableau suivant résume les réalisations de la Commission par rapport à ses objectifs pour l'exercice 2004-2005.

SECTEUR DE SERVICE	ENGAGEMENTS POUR 2004-2005
Exécution	• Pour les demandes de renseignements concernant des plaintes, porter le taux d' « appels abandonnés » à moins de 30 %. • Atteindre un taux de règlement d'au moins 70 % des dossiers qui ont fait l'objet d'une tentative de médiation. • Porter à moins de 12 mois l'âge moyen de l'ensemble des dossiers.
Promotion des droits	• En collaboration avec ses partenaires, réaliser une campagne de sensibilisation du public et des activités connexes d'éducation du public. • Examiner le cadre de travail relatif au Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones. • Atteindre un taux de satisfaction de 80 % ou plus parmi les participants aux activités d'éducation du public.
Défense des droits	• Entamer les travaux de la première étape du projet sur l'état familial. • Publier des directives sur l'application du *Code* en ce qui a trait aux droits des personnes handicapées dans le secteur de l'éducation. • Mener un dialogue sur les politiques dans le cadre de l'élaboration des politiques sur la race. • Vérifier la mise en oeuvre des recommandations énoncées dans le rapport de consultation sur le handicap et l'éducation. • Vérifier la mise en oeuvre des recommandations énoncées dans le rapport sur le profilage racial. • Élargir l'initiative sur l'accessibilité des restaurants à d'autres chaînes.

SECTEUR DE SERVICE	RÉALISATIONS EN 2004-2005
Exécution	• Pour les demandes de renseignements concernant des plaintes, le taux d'« appels abandonnés » a été de 23,8 %. • On a atteint un taux de règlement de 73 % des dossiers qui ont fait l'objet d'une tentative de médiation à la Commission. • L'âge moyen de l'ensemble des dossiers était de 11,2 mois au 31 mars 2005.
Promotion des droits	• A réalisé une campagne publicitaire à l'échelle de la province sur le profilage racial dans les grands médias et les médias communautaires et, en collaboration avec l'Association d'études canadiennes, a publié des articles dans le numéro de l'automne 2004 de *Diversité canadienne* sur le colloque organisé par la Commission sur les politiques en matière raciale. • A établi un nouveau partenariat avec la Commission canadienne pour l'UNESCO afin d'élaborer et de promouvoir une proposition d'Appel à une coalition canadienne des villes contre le racisme. • A évalué le Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones et a entrepris de nouvelles activités en partenariat avec l'Union of Ontario Indians. • A atteint et même dépassé un taux de satisfaction de 80 % parmi les participants aux activités d'éducation du public.
Défense des droits	• A élaboré un document de discussion sur la discrimination fondée sur l'état familial. • A publié des directives sur l'application du *Code* en ce qui a trait aux droits des personnes handicapées dans le secteur de l'éducation.

- A mené un dialogue sur les politiques dans le cadre de l'élaboration des politiques sur la race.
- A vérifié la mise en oeuvre des recommandations énoncées dans le rapport de consultation sur le handicap et l'éducation.
- A vérifié la mise en oeuvre des recommandations énoncées dans le rapport sur le profilage racial.
- A publié le rapport sur l'accessibilité des restaurants, *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité*, et élargi l'initiative à d'autres chaînes de restaurants.

Le tableau qui suit présente les engagements publics de la Commission pour l'exercice 2005-2006.

SECTEUR DE SERVICE	ENGAGEMENTS POUR 2005-2006
Exécution	• Pour les demandes de renseignements concernant des plaintes, le taux d'« appels abandonnés » devra être de moins de 25 %. • Le Bureau de la médiation devra atteindre un taux de règlement d'au moins 72 %. • L'âge moyen de l'ensemble des dossiers devra être de moins de 12 mois.
Promotion des droits	• Élaborer une campagne de sensibilisation du public. • Avec ses partenaires, lancer un volet ontarien du programme de l'UNESCO *Appel à une coalition canadienne des villes contre le racisme.* • Élargir les partenariats communautaires pour appuyer le Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones; publier une nouvelle brochure en plusieurs langues à l'intention des communautés Autochtones; faire connaître les droits de la personne par l'intermédiaire des médias autochtones. • Lancer le nouveau site Web de la Commission. • Avec des partenaires, élaborer un nouveau modèle pour les prochaines éditions des publications de la Commission portant sur les droits de la personne au travail et du recueil de politiques. • Atteindre un taux de satisfaction de 80 % ou plus parmi les participants aux activités d'éducation du public. • Réexaminer la stratégie d'éducation de la Commission.

Défense des droits	• Publier un document de discussion sur la discrimination fondée sur l'état familial et procéder ensuite à des consultations ciblées. • Publier un énoncé de politique et des directives sur le racisme et la discrimination raciale. • Intervenir dans des appels marquants touchant les droits de la personne.

Annexe – Partie II

Liste des commissaires

KEITH C. NORTON, c.r., B.A., LL.B.

Commissaire en chef

La nomination de Keith Norton au poste de commissaire en chef de la Commission ontarienne des droits de la personne remonte au 17 juillet 1996. Éducateur et avocat de formation, M. Norton a fait des études de droit à l'université Queen's à Kingston et détient un diplôme en pédagogie de l'Ontario College of Education, aujourd'hui la faculté de l'éducation de l'université de Toronto. Il a exercé la profession d'avocat spécialisé en droit pénal et en droit de la famille à Kingston et il a enseigné aux paliers secondaire et postsecondaire.

M. Norton a été tour à tour ministre des Services sociaux et communautaires, adjoint parlementaire du Trésorier de l'Ontario et ministre de l'Économie et des Affaires intergouvernementales, ministre de la Santé, ministre de l'Éducation et ministre des Collèges et Universités au gouvernement de l'Ontario.

Entre 1981 et 1983, alors qu'il détenait le portefeuille de l'Environnement, M. Norton a été le premier membre d'un conseil des ministres canadien à témoigner devant un comité du Sénat américain. Tout au long de sa carrière, M. Norton s'est fait le champion des personnes handicapées, des personnes âgées et des personnes défavorisées. Il a également participé à plusieurs entreprises commerciales.

M. Norton est un ancien président du Tribunal des droits de la personne du Canada.

JEANETTE CASE

Jeanette Case a été nommée à la Commission ontarienne des droits de la personne en 2003. Elle est aussi membre de la Commission de révision de l'évaluation foncière du ministère du Procureur général, où elle arbitre à temps partiel des cas portant sur l'évaluation foncière de biens immeubles. Titulaire de certificats en économie, en histoire économique et en droit constitutionnel britannique du Leicester College of Arts and Technology (Angleterre), M^me^ Case a aussi étudié la sociologie et la psychologie à la section hors faculté de

l'University of Leicester. Elle a travaillé pendant des années comme spécialiste des actes translatifs de propriété et examinatrice de titres de propriété et a animé des séances d'orientation et de formation sur la recherche de titres dans des collèges communautaires. Elle a été bénévole à Silent Voice, à la Société canadienne du cancer, à St. Christopher House, au programme de popote roulante (Meals on Wheels) et au Baycrest Centre for Geriatric Care.

VIVIAN JARVIS

Membre fondateur et ancienne présidente du bureau de l'Association canadienne pour la santé mentale de sa ville, Vivian Jarvis est extrêmement active au sein de sa communauté, à titre de présidente des dames auxiliaires du Stratford General Hospital, comme membre de Neighbourlink et comme marguillière de sa paroisse. Elle a aussi effectué des visites pastorales à des détenus dans les prisons d'Ottawa et de Hamilton. Conseillère municipale de la ville de Stratford, M^me^ Jarvis a aussi travaillé dans des bureaux de circonscription de députés provinciaux et fédéraux et s'est présentée aux élections législatives en Ontario. Elle a été nommée à la Commission ontarienne des droits de la personne en 2003.

JUDITH-ANN MANNING

Judith Ann-Manning fait partie de la Commission depuis février 2000. M^me^ Manning est présidente de Manning Consultants, un cabinet de consultation en aménagement pour accès facile qui se spécialise dans les questions d'accessibilité pour les personnes handicapées. Elle a fait des études de criminologie et de droit à l'université de Toronto. M^me^ , qui a une longue expérience du bénévolat, est actuellement coordonnatrice du comité d'accessibilité en fauteuil roulant de l'université de Toronto et a déjà été présidente du comité consultatif de North York pour les personnes handicapées, présidente du conseil d'administration du Centre for Equality Rights in Accommodation, et vice-présidente du conseil consultatif sur l'accessibilité des transports de la Commission des transports de Toronto. Elle est également membre amie du sous-comité sur les transports accessibles et la mobilité (A1E09) de l'initiative de Transports Canada portant sur l'accessibilité des transports.

EVANGELISTA (IVAN) OLIVEIRA

Courtier en valeurs immobilières et éducateur de profession, Ivan Oliveira est membre du Brampton Real Estate Board depuis plus de 25 ans. Il en a présidé de nombreux comités (relations publiques, discipline, questions politiques, arbitrage, adhésions, finances, déontologie et appels) et en assumé la présidence en 1987. Très engagé dans la communauté portugaise, il est le fondateur de la Portuguese Community School of Brampton où il surveille et met en oeuvre le programme d'études. Il a enseigné le portugais dans des écoles secondaires de l'Ontario. Dans le cadre du programme des langues internationales, il lui incombait de surveiller et d'évaluer des moniteurs enseignant quatorze langues. M. Oliveira occupe aussi à temps partiel les fonctions d'arbitre à la Commission de révision de l'évaluation foncière du ministère du Procureur général, où il préside des cas portant sur l'évaluation foncière de biens immeubles. Il a siégé aux conseils exécutifs de plusieurs organismes. Il a été lauréat de plusieurs prix, dont la Médaille du Jubilé de la reine en 2002. Il a été nommé à la Commission ontarienne des droits de la personne en 2003.

MARNIE PAIKIN, CM

Marnie Paikin est commissaire depuis septembre 1996. Ancienne présidente du Conseil canadien des Chrétiens et des Juifs, M^me^ Paikin a reçu le « Human Relations Award » de cet organisme et le « Outstanding Woman Award » du gouvernement de l'Ontario. M^me^ Paikin, que la ville de Hamilton a accueillie dans sa « Gallery of Distinction », a également reçu l'Ordre du Canada. Elle est à l'heure actuelle membre du conseil d'administration d'Énergie atomique du Canada Ltée.

ABDUL HAI PATEL

Abdul Hai Patel est membre de la Commission depuis avril 1999. M. Patel a fait ses études élémentaires en Inde, ses études secondaires à la Barbade et ses études postsecondaires à l'Université York.

M. Patel a reçu l'une des 125 médailles commémoratives que décerne le gouverneur général pour services à la communauté. Il a également obtenu la Distinction de l'Ontario pour services bénévoles du ministère des Affaires civiques, de la Culture et des Loisirs. Il fait partie du comité consultatif avec les minorités de l'Asie du Sud et de l'Asie occidentale de la police de Toronto et est coordonnateur du conseil islamique de coordination des imams du Canada. M. Patel est vice-président de l'Association of Employees for Employment Equity de New Horizon Inc., une division de l'Ontario Power Generation, et il est membre du comité provincial du Power Workers Union sur l'équité et la diversité en milieu de travail.

CHRISTIANE RABIER

Christiane Rabier a été nommée commissaire en avril 1999. Titulaire d'un doctorat de l'université de Nice-Sophia-Antipolis, M^me^ Rabier a fait sa maîtrise à l'Université de Montréal et étudié le droit public à l'université de Montpellier, en France. À l'heure actuelle, elle est directrice du département des sciences politiques et vice-doyenne des sciences sociales et des humanités à l'Université Laurentienne de Sudbury.

M^me^ Rabier joue un rôle actif au sein de la collectivité francophone de Sudbury et a participé à l'élaboration d'un programme visant à encourager les femmes francophones à faire des études postsecondaires. Elle a également été conseillère auprès de TV Ontario dans le domaine de l'éducation permanente. M^me^ Rabier a été bénévole pour les Jeux olympiques spéciaux du Canada en 1998 et l'Opération Nez-rouge en 1999.

MAE RADFORD

Mae Radford est membre de la Commission depuis avril 1999. M^me^ Radford détient un diplôme en soins infirmiers du Toronto Western Hospital et un baccalauréat ès arts en administration de la santé de l'université York. Aujourd'hui, elle gère une équipe de 1 700 bénévoles qui offrent des services de visites amicales, des soins palliatifs, des services de

transport et des repas à domicile pour l'organisme Infirmières de l'Ordre de Victoria de Hamilton-Wentworth.

M^me^ Radford fait partie de la Coalition of Community Health and Support Services, qui préconise la prestation de soins de santé en milieu communautaire. Elle est membre de l'Association ontarienne de soutien communautaire et présidente du district B. Elle est aussi vice-présidente du comité populaire de lutte contre la violence faite aux femmes de la ville de Burlington.

REGINALD STACKHOUSE

Auteur de neuf ouvrages et de plus de 400 articles de journaux, de magazines et de revues professionnelles, M. Stackhouse est professeur émérite et chercheur principal au Collège Wycliffe de l'Université de Toronto. Il est titulaire d'un doctorat en théologie historique de l'université Yale, d'une maîtrise en économie politique de l'Université de Toronto et diplômé honoraire de trois collèges, en plus d'être chanoine de la cathédrale St. James de Toronto. Ancien député fédéral, M. Stackhouse a siégé à la Chambre des communes la durée de deux mandats, période pendant laquelle il a assuré la présidence du Comité permanent des droits de la personne, a représenté le Canada à l'Assemblée générale des Nations Unies et a été délégué au Comité des droits de l'homme et des droits des réfugiés de l'ONU. Il a également été commissaire de la Commission canadienne des droits de la personne, président du conseil d'administration du Collège d'arts appliqués et de technologie Centennial et, par la suite, membre du Conseil ontarien des affaires collégiales. Plusieurs prix lui ont été décernés, dont la Médaille du Jubilé de la reine en 2002. M. Stackhouse a été nommé à la Commission ontarienne des droits de la personne en 2003.

RICHARD THÉBERGE

Richard Théberge, avocat de formation, analyste de politiques et conseiller en dans le domaine d'accessibilité pour des gens handicapés de profession, il a été nommé à la Commission en février 2002. Il a occupé plusieurs postes de haut rang au sein du gouvernement fédéral, où il a été chargé de l'analyse et de l'élaboration de politiques en

rapport avec le droit des affaires et le droit des sociétés. M. Théberge a fait du bénévolat au sein de nombreux organismes œuvrant pour la jeunesse et les personnes handicapées. Présentement, M. Théberge agit comme vice-président du Centre de vie autonome d'Ottawa. Reconnu par le Centre Jules Léger à Ottawa comme patron des personnes sourdes, M. Théberge a par ailleurs été nommé membre honoraire à vie du Conseil canadien des laboratoires indépendants en remerciement de ses années de travail pour le compte de l'industrie des laboratoires indépendants.

Description des directions

Bureau du commissaire en chef

Le Bureau du commissaire en chef assume un rôle de direction et guide la Commission afin qu'elle s'acquitte des fonctions que lui impose la loi d'une manière qui garantit le respect des droits de la personne en Ontario, tant à l'échelon gouvernemental qu'au sein des collectivités. Le commissaire en chef et les commissaires établissent les principes directeurs de la Commission et statuent sur les plaintes déposées en application du *Code*.

Bureau de la directrice générale

Le Bureau de la directrice générale assume un rôle de direction et guide les cadres supérieurs afin que la Commission s'acquitte des fonctions que lui confère la loi; il dirige l'élaboration et la mise en oeuvre du plan directeur et des plans opérationnels, de même que la planification et l'exécution des initiatives d'amélioration organisationnelle de la Commission. Le Bureau du registraire, qui relève du Bureau de la directrice générale, traite les demandes de réexamen des décisions relatives aux plaintes pour atteinte aux droits de la personne, coordonne l'ensemble des fonctions liées aux réunions de la Commission et des comités, et s'occupe des questions relatives à l'accès à l'information et à l'ombudsman.

Direction de la médiation et des enquêtes

La Direction de la médiation et des enquêtes assure toutes les fonctions de la Commission liées à l'application du *Code*.

Le Bureau de renseignements et de réception des demandes est le premier point de contact du public avec la Commission. Ses agents répondent aux questions des personnes qui communiquent avec la Commission des quatre coins de la province et distribuent un formulaire de plainte aux personnes qui veulent déposer une plainte. Le Bureau de la médiation assure les services de médiation, en plus de traiter les demandes relevant de l'article 34 du *Code*, qui prévoit que

la Commission peut, à sa discrétion, décider de ne pas traiter une plainte si celle-ci pourrait ou devrait être traitée en vertu d'une autre loi, si elle est faite de mauvaise foi, si elle est déposée après le délai prévu ou si elle n'est pas du ressort de la Commission. Le Bureau des enquêtes mène des enquêtes sur les plaintes et essaie de résoudre les plaintes par conciliation.

La Direction met également au point des stratégies pluriannuelles pour gérer efficacement les dossiers de la Commission et définir la marche à suivre pour la médiation et les enquêtes. Enfin, elle appuie les activités d'éducation du public que la Commission entreprend conformément à son mandat.

Direction des politiques et de l'éducation

La Direction des politiques et de l'éducation assume un rôle de direction et oriente la promotion et la défense des droits de la personne. Elle a aussi pour mission d'appuyer l'application du *Code*.

La Direction favorise la promotion des droits de la personne en assurant le respect du *Code* et des obligations internationales dans le domaine des droits de la personne. Elle élabore des énoncés de politique et des directives officielles, et mène des recherches sur une vaste gamme de questions reliées aux droits de la personne et à la justice sociale. La Direction est responsable des relations à l'échelle nationale et internationale, de la gestion des questions fondamentales, des rapports avec les médias et les groupes intéressés, du site Web et des publications. De plus, elle mène des consultations publiques, anime des groupes de discussion et représente la Commission auprès de délégations et de groupes de travail intergouvernementaux.

La Direction est responsable de la planification stratégique des campagnes d'éducation du public, des programmes de communications au niveau de l'organisation et de la mise en oeuvre d'un vaste éventail de programmes éducatifs et d'initiatives de partenariat, comme des campagnes de sensibilisation, des exposés, des conférences et des ateliers. Finalement, elle fournit un soutien en

matière de politiques et de communications au Bureau du commissaire en chef et au Bureau de la directrice générale.

Direction des services juridiques

La Direction des services juridiques aide la Commission à s'acquitter de tous les éléments de son mandat, qu'il s'agisse de veiller au respect du *Code*, d'éduquer le public ou de plaider des causes. Elle fournit des conseils juridiques aux cadres supérieurs, et aux chefs et agents de la Direction de la médiation et des enquêtes en ce qui concerne les enquêtes et la conciliation. Elle donne à la Commission les avis juridiques que celle-ci lui demande et fournit les avocats qui représentent la Commission devant le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario et devant d'autres tribunaux dans le cas des révisions judiciaires et des appels.

Liste des publications

	Publications Ontario	*Site Web*
Publications en langage clair		
La Commission : renseignements importants (disponible en français/anglais, pendjabi/anglais, espagnol/anglais, ourdou/anglais, tagalog/anglais) (11/01)	√	√
La discrimination fondée sur L'âge : Vos Droits et Vos Responsabilités (07/03)	√	√
Ce qu'il faut savoir sur les services de médiation (5/97)		√
Embauche : Vos droits et vos responsabilités (disponible en français/anglais, pendjabi/anglais, espagnol/anglais, ourdou/anglais, tagalog/anglais) (1/01)	√	√
Guide du Code des droits de la personne (5/99)	√	√
Grossesse et allaitement naturel (11/01)	√	√
Vos droits avant, pendant et après la grossesse (5/99)	√	√
La mutilation génitale féminine: questions et réponses (disponible en français/anglais; arabe/somalien, swahili/amharique) (8/99)		√
Harcèlement racial : Vos droits et vos responsabilités (disponible en français/anglais, pendjabi/anglais, espagnol/anglais, ourdou/anglais, tagalog/anglais) (11/01)	√	√
Le harcèlement racial par des insultes, des mauvaises plaisanteries et autres (6/96)		√
Harcèlement sexuel : Vos droits et vos responsabilités (disponible en français/anglais, pendjabi/anglais, espagnol/anglais, ourdou/anglais, tagalog/anglais) (11/01)	√	√
Harcèlement sexuel et autres actions ou commentaires liés au sexe d'une personne (11/96)		√
Les droits de la personne au travail (2/05)	√	√
Les droits de la personne en Ontario : Guide des plaignants (disponible en français/anglais; gujrati/tamoul; hindi/punjabi; bengali/ourdou) (7/00)	√	
Orientation sexuelle (11/01)	√	√
Protection des droits religieux (1/00)	√	√
Que faire en cas d'atteinte aux droits de la personne : Le guide des parties plaignantes (5/97)		√
Que faire si on porte plainte contre vous pour atteinte aux droits de la personne : Le guide des parties mises en cause ou intimées (5/97)		√
Vous embauchez ? Pensez aux droits de la personne (9/99)	√	√

	Publications Ontario	*Site Web*
Politiques et Directives		
Directives concernant la collecte de données sur les motifs énumérés en vertu du Code (9/03)		√
Directives concernant l'éducation accessible (09/04)		√
Directives pour les programmes spéciaux (11/97)		√
Politique sur la discrimination fondée sur l'âge à l'endroit des personnes âgées (03/02)		√
Politique concernant la discrimination et la langue (6/96)		√
Politique concernant la discrimination et le harcèlement fondés sur l'orientation sexuelle (1/00)		√
Politique concernant la discrimination liée à la grossesse et à l'allaitement maternel (5/99)		√
Politique concernant la discrimination liée au VIH et au SIDA (11/96)		√
Politique concernant le harcèlement racial par des insultes, des mauvaises plaisanteries et autres (6/96)		√
Politique concernant le permis de conduire comme condition d'emploi (6/96)		√
Politique concernant le poids et la grandeur comme exigences professionnelles (6/96)		√
Politique concernant les renseignements médicaux liés à l'emploi (6/96)		√
Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement (11/00)		√
Politique relative aux bourses d'études restrictives (7/97)		√
Politique sur la croyance et les mesures d'adaptation relatives aux observances religieuses (10/96)		√
Politique sur la mutilation génitale féminine (11/00)		√
Politique sur la discrimination et le harcèlement en raison de l'identité sexuelle (3/00)		√
Politique sur le harcèlement sexuel et les remarques et conduites inconvenantes liées au sexe (9/96)		√
Politique sur les tests de dépistage de la consommation de drogues et d'alcool (9/00)		√

Autres publications		
La création de procédures internes de règlement des plaintes pour atteinte aux droits de la personne (6/96)		√
Code des droits de la personne	√	√
Poster sur les droits de la personne (peut être encadré)	**contactez la Commission**	
Rapport annuel	√	√
Politique des droits de la personne en Ontario (2001)	contactez CCH Canadienne Limitée 90 av Sheppard E, bureau 300 Toronto, ON M2N 6X1 N° sans frais : 1-800-268-4522 Courriel : cservice@cch.ca	

Ces publications ne sont disponibles qu'à Publications Ontario, 1 800 668-9938, ou sur le site Web de la Commission : www.ohrc.on.ca

Décisions finales	Motifs
Colvin and Jackson v. Hillcrest Variety, Gillies *(plainte accueillie)*	sexe, avances sexuelles, harcèlement
Henry v. Mrs Beasley's Bake Shop Inc., Kuntz *(plainte rejetée)*	croyance, race, couleur, harcèlement
Howard v. de Ruiter *(plainte rejetée)*	harcèlement, état matrimonial, état familial
Jeffrey v. Dofasco Inc. *(plainte rejetée)*	handicap
King v. Bura and the Estate of Matthew Bura by his Estate Trustee *(plainte accueillie)*	race, couleur
Tilberg v. McKenzie Forest Products Inc. *(plainte rejetée)*	handicap

Règlements	Motifs
Adore v. City of Toronto, Pritchard, Kolbe	handicap
Alexander v. Woodbine Entertainment Group, Green, Saito	couleur, race
Ali v. Axia Netmedia Corporation, Sanderson	croyance, harcèlement
Alinas v. Royal Trust Corp.	âge, handicap
Andrucko v. Environmental Services Inc., Davidson	handicap, âge
Briggs v. Sun Media (Toronto) Corporation, Sun Media Corporation	sexe, représailles, handicap
Brunetto v. Nella Cutlery (Toronto) Inc., Nella	handicap
Clancy v. Kleinburg Rotary Non-Profit Housing Corp. (now The Gables of Kleinburg)	âge
Cohen, Davies, Choy, Ting, Cheng, Kimber v. Cornerstone Properties Inc., Vanboxtel, St. Clair, Richmill Development Corp.	âge

Règlements	Motifs
Cook v. 633490 Ontario Inc. o/a Chatterson-Long Funeral Home, Southwell	handicap
Craig v. Tri-Ad Graphic Communications Ltd., Revesz, McCreary, McIlwham	handicap, harcèlement
Jane Doe v. A Police Service, Ms. F, Ms. G, Mr. H	état matrimonial
Edberg v. Ultramatic Sleep of Canada Inc., Patterson	race
Ehimika v. North Kingston Community Health Centre (Better Beginnings for Kingston Children), Webb, Beeler, Rosenbaum	ascendance, origine ethnique, représailles, harcèlement
Fearon v. Primtech Institute/Argosy Education Group, Fisher, Meadowcroft, Dr. Markovitz	couleur, race, représailles
Finkers v. Lason Canada Management Company, Crowell	handicap
Forbes v. 1210478 Ontario Inc. o/a Ottawa Marriott Hotel	handicap, harcèlement
François v. Rudan Holdings Ltd. o/a Sundowner Inn, Piche	couleur, lieu d'origine, race, sexe
Gregor v. 848347 Ontario Ltd., o/a Solid Gold Inn, Rudan	état familial
Hill v. Blimpie International Inc., Frid	services
Hutchings v. Roy Foss Motors, Foss, Pederson & Mraz	sexe, harcèlement sexuel, avances sexuelles
Jopling v. Kember Store Metals, Kember	handicap
Kemp v. Szczepski & Piccinin	handicap
Kitchen v. Teleperformance Canada	handicap
Labine v. The Perfect Cut Property Maintenance and Landscaping Inc., Wilson, Wilson	sexe
Lakich v. Union Energy Limited Partnership	sexe, harcèlement sexuel, représailles

Règlements	Motifs
Lang v. Her Majesty the Queen in right of Ontario as represented by the Ministry of Community and Social Services and Enfants en Péril (Children at Risk)	ascendance, origine ethnique
Liard v. Brims Enterprises Limited, Brims	handicap
Leung v. Combined Insurance Company of America, Iozzo, Petrini	âge, ascendance, origine ethnique, race, sexe
Mailloux v. MBT Insurance Brokers Limited, Bergeron	handicap
Manoil v. Pembroke Police Service, MacIssac	casier judiciaire
McBride v. Ray Michaels Health & Fitness Club, Slaney, Dennett	sexe, harcèlement, avances sexuelles, représailles
Neusch, Fox v. Ministry of Transportation, City of Hamilton, Disabled and Aged Regional Transportation System	handicap
Ranoute v. Royal Capital Stamping and Tooling Ltd.	handicap
Saxon v. The Corporation of the Town of Amherstburg	handicap
Searle v. The Partners' Film Co. Ltd., Marin	handicap
Sinclair v. J.C. Trailers & Equipment Ltd.	handicap
Smith v. Roy Ross Motors Ltd., Devo, Bone, Rizzutto	couleur, race
Taylor (Russell) v. Dr. Neiman and Associates, Dr. Weingarten	sexe, avances sexuelles
Toronto Women's Bathhouse Committee, Gillis, Jansen, Rowe, Gallant, Hamilton, Chan, Thames v. Toronto Police Services Board, Wilson, Greenaway, Petrie, Demkiw, Christie	sexe, harcèlement sexuel, orientation sexuelle
Waters v. Harrietha	sexe
Yu v. Morrison Hershfield Limited, Pappas	race, origine ethnique, lieu d'origine, représailles
Zanatta v. Fourier Pharma Inc., Charron	harcèlement, sexe, représailles

Cour divisionnaire (Appel)	Motifs
Smith and OHRC v. Mardana Limited (c.o.b. as Mr. Lube), Keelestaff Ltd. (c.o.b. as Mr. Lube), Iswood Ltd. (c.o.b. as Mr. Lube), Strynadka, Neal *(appel accueilli)*	race

Cour divisionnaire (révision judiciaire)	Motifs
Ervine v. OHRC, Royal and Sun Alliance Insurance Company of Canada, Eva *(requête rejetée)*	handicap
Dr. Hassaram v. OHRC, St. Michael's Hospital, Dr. Sugar *(requête rejetée)*	handicap
Losenno v. OHRC, and Metroland Inc. *(intervenor) (requête rejetée)*	handicap

Cour supérieure de justice	Motifs
A v. B. and OHRC *(interdiction provisoire de publication en vigueur)*	harcèlement sexuel

Cour d'appel (y compris autorisation d'interjeter appel)	Motifs
Campbell v. OHRC *(requête d'autorisation d'interjeter appel rejetée)*	race, ascendance, handicap, lieu d'origine
Gurofsky v. OHRC, Fanshawe College of Applied Arts and Technology, Middleton, Rozell, Rundle *(requête d'autorisation d'interjeter appel rejetée)*	handicap
Her Majesty the Queen in Right of Ontario v. McKinnon and OHRC *(appel rejeté)*	race, ascendance, origine ethnique, harcèlement
Layzell v. OHRC *(requête d'autorisation d'interjeter appel rejetée)*	sexe, handicap, représailles
O.N., A Minor, by this litigation guardian, N.N., A Minor, by this litigation guardian, and C.K. v. OHRC *(requête d'autorisation d'interjeter appel retirée)*	handicap, association
Tranchemontage v. Director of the Ontario Disability Support Program of the Ministry of Community, Family and Children's Services v. Social Benefits Tribunal *(la Commission était partie intervenante)*	handicap

Cour suprême du Canada (y compris autorisation d'interjeter appel)	**Motifs**
Syndicat Northcrest c. Amselem *(la Commission était partie intervenante)*	croyance
Eleanor Iness v. Canada Mortgage and Housing Corporation and Ontario Human Rights Commission *(requête d'autorisation d'interjeter appel rejetée)*	état d'assisté social
Pritchard c. Ontario *(Commission des droits de la personne)* *(appel rejeté)*	sexe, harcèlement sexuel, représailles
Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Québec (Procureur général) (la Commission était partie intervenante)	âge
Renvoi relatif au mariage entre personnes du même sexe *(la Commission était partie intervenante)*	orientation sexuelle
Jeremy Seth Gurofsky v. Ontario Human Rights Commission, Fanshawe College of Applied Arts and Technology, Charles Middleton, Gail Rozell, Howard Rundle (requête d'autorisation d'interjeter appel rejetée)	handicap

États financiers

Situation financière à la fin de l'exercice 2004-2005 (en milliers de dollars)

	2004-05 Budget de dépenses	Budget révisé au 31 mars 2005	Dépenses réelles au 31 mars 2005	Écart en fin d'exercice 2004-2005	
				$	% du budget révisé
Salaires et traitements	9,132.1	8,681.0	8,860.0	(179.0)	(2.1)
Avantages sociaux	1,166.2	1,227.1	1,051.5	175.6	14.3
Autres dépenses directes de fonctionnement	2,172.7	2,611.3	2,478.4	132.9	5.1
Frais			(1.0)	1.0	
	12,471.0	**12,519.4**	**12,388.9**	**130.5**	**1.0**

Noter: Les dépenses encourues de 12,389.9 $ pour l'année financière 2004-2005 ont été diminuées de 1,0 $ représentant le montant total des revenus, résultant en des dépenses réelles de 12,388.9 $.

Tableaux

Tableau 1: Plaintes déposées, par domaine et par motifs cités
Nombre total de plaintes déposées : 2,399

	Pourcentage du total des plaintes (%)	Pourcentage par motif cité (%)	**Total**	Associations professionnelles	Services	Emploi	Contrats	Logement
Âge	7.67	4.01	**184**	2	27	146	1	8
Ascendance	5.96	3.12	**143**	2	32	101		8
Association	1.17	0.61	**28**	1	8	14		5
Casier judiciaire	0.21	0.11	**5**			5		
Citoyenneté	1.38	0.72	**33**	1	4	24	1	3
Croyance	4.38	2.29	**105**	4	24	70		7
État d'assisté social	0.33	0.17	**8**		1			7
État familial	4.46	2.33	**107**	1	19	63		24
État matrimonial	2.21	1.15	**53**	1	12	34		6
Handicap	55.94	29.24	**1342**	24	201	1067		50
Harcèlement sexuel	8.71	4.55	**209**		11	194		4
Lieu d'origine	11.05	5.77	**265**	11	54	189		11
Orientation sexuel	3.58	1.87	**86**	2	16	64		4
Origine ethnique	13.09	6.84	**314**	13	73	218	1	9
Race et couleur	30.64	16.01	**735**	15	205	494	1	20
Représailles	12.42	6.49	**298**	6	11	274	1	6
Sexe et grossesse	27.84	14.55	**668**	3	47	602	1	15
Violation du règlement intervenuintervenu	0.29	0.15	**7**		2	5		
Total toutes citations		**100**	**4590**	**86**	**747**	**3584**	**6**	**187**
Total des plaintes			**2399**	43	369	1885	2	100
Pourcentage du total des plaintes			**100.00**	1.79	15.38	78.57	0.08	4.17

*Remarque : Vu qu'une plainte peut être fondée sur plusieurs motifs, le total pour l'ensemble des citations de motifs est supérieur au total des plaintes déposées et le pourcentage correspondant du total des plaintes serait donc supérieur à 100%.

Tableau 2: Règlements par motifs cités : médiation et conciliation 2004-2005

Motif	Médiation			Conciliation			Total - Dossiers réglés		
	Dossiers	Dommages intérêt	Moyenne	Dossiers	Dommages intérêt	Moyenne	Dossiers	Règlements	Moyenne
Âge	37	366,810.00 $	9,913.78 $	9	40,500.00 $	4,500.00 $	46	407,310.00 $	8,854.57 $
Ascendance	26*	113,569.37 $	4,368.05 $	4	13,908.56 $	3,477.14 $	30	127,477.93 $	4,249.26 $
Association	5	19,900.00 $	3,980.00 $	0	0	n/a	5	19,900.00 $	3,980.00 $
Violation du règlement intervenu	1	24,000.00 $	24,000.00 $	0	0	n/a	1	24,000.00 $	24,000.00 $
Citoyenneté	2	3,250.00 $	1,625.00 $	0	0	n/a	2	3,250.00 $	1,625.00 $
Croyance	18	91,565.37 $	5,086.97 $	3	2,590.15 $	863.38 $	21	94,155.52 $	4,483.60 $
Handicap	328	2,245,744.81 $	6,846.78 $	56	289,416.00 $	5,168.14 $	384	2,535,160.81 $	6,601.98 $
Origine ethnique	54	334,626.37 $	6,196.78 $	7	55,908.56 $	7,986.94 $	61	390,534.93 $	6,402.21 $
État familial	22	177,650.00 $	8,075.00 $	8	18,400.00 $	2,300.00 $	30	196,050.00 $	6,535.00 $
État matrimonial	14	88,400.00 $	6,314.29 $	3	28,800.00 $	9,600.00 $	17	117,200.00 $	6,894.12 $
Lieu d'origine	47	250,242.00 $	5,324.30 $	6	27,658.56 $	4,609.76 $	53	277,900.56 $	5,243.41 $
État d'assisté social	1	750.00 $	750.00 $	1	1,000.00 $	1,000.00 $	2	1,750.00 $	875.00 $
Race et couleur	127	857,174.83 $	6,749.41 $	18	146,567.12 $	8,142.62 $	145	1,003,741.95 $	6,922.36 $
Casier judiciaire	1	15,000.00 $	15,000.00 $	0	0	n/a	1	15,000.00 $	15,000.00 $
Représailles	51	390,993.67 $	7,666.54 $	13	74,508.56 $	5,731.43 $	64	465,502.23 $	7,273.47 $
Sexe et grossesse	150	884,443.51 $	5,896.29 $	38	147,214.92 $	3,874.08 $	188	1,031,658.43 $	5,487.54 $
Harcèlement sexuel	66	523,501.67 $	7,931.84 $	16	51,935.00 $	3,245.94 $	82	575,436.67 $	7,017.52 $
Orientation sexuelle	19	84,770.00 $	4,461.58 $	7	15,000.00 $	2,142.86 $	26	99,770.00 $	3,837.31 $
Total - Motifs cités*	969	N/A	N/A	189	N/A	N/A	1158	N/A	N/A
Total - Dossiers	**546**	**3,558,600.65 $**	**6,517.58 $**	**102**	**424,729.63 $**	**4,164.02 $**	**648**	**3,983,330.28 $**	**6,147.11 $**

*Remarque : Vu qu'une plainte peut être fondée sur plusieurs motifs, le total pour l'ensemble des citations de motifs est supérieur au total des plaintes déposées.

Tableau 3 : Dossiers fermés, par décision prise et par motifs cites dans les plaintes Nombre total de dossiers fermés : 2,215

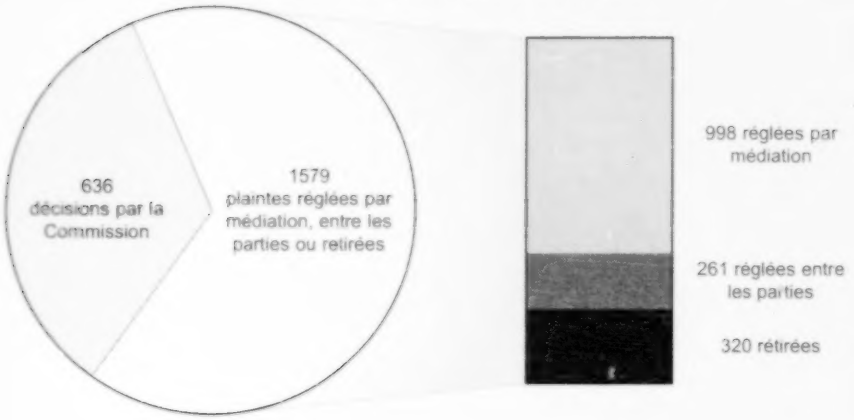
	Pourcentage	Total	Plainte retirée	Règlement par médiation	Règlement entre les parties	Tribunal des droits de la personne de l'Ontario	Plainte non traitée (art. 34)	Abandon faute de preuves	Plainte rejetée
Âge	4.05	**163**	25	66	22	8	16	1	25
Ascendance	3.18	**128**	13	46	20	2	13	2	32
Association	0.70	**28**	2	8	6	4	4		4
Casier judiciaire	0.02	**1**		1					
Citoyenneté	0.47	**19**	3	6	2	1	1		6
Croyance	2.16	**87**	11	36	12	2	13		13
État d'assisté	0.30	**12**		7	2		1		2
État familial	2.61	**105**	22	43	11	6	10	1	12
État matrimonial	1.22	**49**	4	20	6	3	3	1	12
Handicap	32.31	**1299**	189	585	154	88	128	14	141
Harcèlement sexue	5.00	**201**	27	117	25	6	8	2	16
Lieu d'origine	5.27	**212**	29	82	20	14	22	4	41
Orientation sexuelle	1.82	**73**	10	33	8	11	4	3	4
Origine ethnique	5.92	**238**	24	87	25	14	31	4	53
Race et couleur	13.78	**554**	58	233	58	44	48	14	99
Représailles	5.67	**229**	38	92	32	10	17	1	38
Sexe et grossesse	15.42	**620**	108	290	83	42	31	5	61
Violation du règlement intervenu	0.10	**4**		1	2				1
Total toutes catégories*	**100**	**4022**	**563**	**1753**	**488**	**256**	**350**	**52**	**560**
Total des plaintes		**2215**	320	998	261	150	196	28	262
Pourcentage du total des plaintes		**100.00**	14.45	45.08	11.79	6.73	8.85	1.26	11.83

*Remarque : Vu qu'une plainte peut être fondée sur plusieurs motifs, ce total est supérieur au total des plaintes déposées.

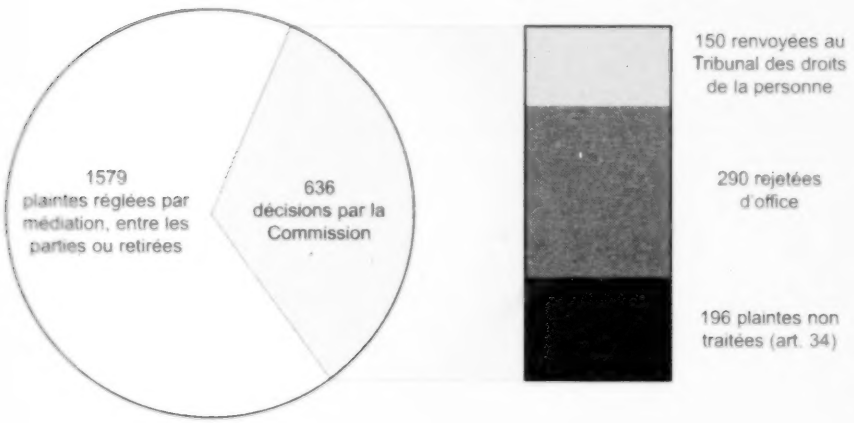
Tableau 4: Dossiers fermés, par décision prise et par domaine
Nombre total de dossiers fermés : 2,215

Plainte rejetée	15	1	161	83	2	**262**	11.83
Abandon faute de preuves	2		24	2		**28**	1.26
Plainte non traitée (art. 34)	8	2	145	35	6	**196**	8.85
Tribunal des droits de la personne de l'Ontario	4		60	84	2	**150**	6.73
Règlement entre les parties	11	2	205	35	8	**261**	11.79
Règlement par médiation	42	1	859	85	11	**998**	45.08
Plainte retirée	18		275	25	2	**320**	14.45
Total	**100**	**6**	**1729**	**349**	**31**	**2215**	**100.00**
Pourcentage	4.52	0.27	78.09	15.72	1.40	100.00	
	Logement	Contrats	Emploi	Services	Associations professionnelles	Total toutes catégories	Pourcentage du total des plaintes

Dossiers fermés, par type de règlement



Ventilation des décisions de Commission



Notes additionnelles

[1] Par exemple, la Commission de révision des formalités administratives a défini la nécessité de rationaliser les procédures et processus visant la conformité. Invoquant le temps et les coûts associés à la tenue des enquêtes et au règlement des plaintes, ainsi que le nombre de plaintes traitées dans le système qui, selon les groupes représentant les parties intimées, ne relèvent pas du *Code*, la Commission de révision des formalités administratives a recommandé notamment de modifier le *Code* pour exiger qu'une personne prouve qu'elle a des raisons suffisantes de croire que l'on a porté atteinte à ses droits en vertu du *Code*. Le Groupe d'étude du gouvernement sur les organismes, conseils et commissions a défini trois principes de la réforme et des tribunaux administratifs, y compris la normalisation des procédures d'audience des organismes, la coordination ou le partage de la prestation des services et l'obligation pour les organismes de gérer leur propre rendement de manière à en rendre compte au public. Enfin, un comité gouvernemental du groupe parlementaire a également examiné une réforme à long terme du *Code* et de la Commission.

[2] L'enquête sur le décès de Theresa Vince (1997-1998) était une enquête du coroner sur les décès de Theresa Vince et de Russell Davis. Theresa Vince a été victime de harcèlement sexuel de la part de son chef de service, Russell Davis, qui l'a finalement tuée, avant de se donner la mort. Ces deux personnes étaient des employés de Sears Canada. Le jury du coroner a fait des recommandations, notamment des recommandations s'adressant à la Commission ontarienne des droits de la personne, afin de prévenir le harcèlement sexuel et de sensibiliser la population à ce problème.

[3] Par exemple, voir *Luis Espinoza v. Coldmatic Refrigeration of Canada Inc. et al.* (décision d'une commission d'enquête – 31 mars 1995); *Dr. Juanita Crook v. Ontario Treatment and Research Foundation and Regional Cancer Centre* (décision d'une commission d'enquête – 26 août 1996); *Michael McKinnon v.* Her *Majesty the Queen in Right of Ontario* (Ministry of Correctional Services), *Frank Geswaldo, George Simpson, P. James and Jim Hume* (décision d'une commission d'enquête – 28 avril 1998 et 29 novembre 2002); *John Leonis v. Metropolitan Toronto Condominium Corporation Nos. 741 (Trillium); 742 (Vista); and*

634 (Skypark) (décision d'une commission d'enquête – 10 juin 1998); *Nicole Curling v. The Victoria Tea Company Ltd., A. Torimiro and The Torimiro Corporation* (décision d'une commission d'enquête – 22 décembre 1999); *Moffatt v. Kinark Child and Family Services* (décision d'une commission d'enquête – 26 mai 2000); *Metsala v. Falconbridge Ltd, Kidd Creek Division* (décision d'une commission d'enquête – 15 février 2001); *Kearsley v. City of St. Catherines* (décision d'une commission d'enquête – 2 avril 2002); *Ketola v. Value Propane Inc. et al.* (décisions d'une commission d'enquête – 16 juillet 2002 et 7 août 2002); *Barbara Turnbull, Marilyn Chapman, Domenic Fragale, Ing Wong-Ward and Steven Macaulay v. Famous Players Inc.* (décision d'une commission d'enquête – 10 septembre 2001; décision du Tribunal – 9 mai 2003); *Payne v. Otsuka Pharmaceutical Co. Ltd., Minoru Okada Canadian Ophthamological Society, Intertask Group of Companies Inc., and Leeanee Akehurst,* (décision du Tribunal – 15 octobre 2002); *Racheal Baylis-Flannery v. Walter DeWilde c.o.b. as Tri Community Physiotherapy* (décision du Tribunal – 16 décembre 2003).

[4] *Quereshi v. Toronto Board of Education et al.* (décision de la Cour d'appel – 15 janvier 1997).

[5] *Velenosi v. Dominion Management et al.* (décision de la Cour d'appel – 27 mars 1997).

[6] *Entrop v. Imperial Oil Limited* (21 juillet 2000), (Cour d'appel de l'Ont.), en ligne : Cour d'appel de l'Ontario http://www.ontariocourts.on.ca

[7] *B. c. Ontario (Commission ontarienne des droits de la personne* [2002] 3 R.C.S. 403; 2002 CSC 66

[8] *Pritchard c. Ontario (Commission des droits de la personne)* (2004), 49 C.H.R.R. D/120; 2004 CSC 31

[9] *Gismondi v. Ontario Human Rights Commission* (décision de la Cour divisionnaire – 14 février 2003)

[10] *The Shelter Corp. v. OHRC and Kearney et al.* (décision de la Cour divisionnaire – 1er février 2001),

[11] *Losenno v. Ontario (Human Rights Commission)* (décision de la Cour divisionnaire – 21 juin 2004)

[12] *M. c. H.*, [1999] 2 R.C.S. 3.

[13] *Battlefords and District Co-operative Ltd. c. Gibbs* (1996), 27 C.H.R.R. D/87 (C.S.C.)

[14] *Blencoe c. Colombie-Britannique (Human Rights Commission)*, [2000] 2 R.C.S. 307; 2000 CSC 44

[15] *Parry Sound (district), Conseil d'administration des services sociaux c. S.E.E.F.P.O., section locale 324* [2003] 2 R.C.S. 157

[16] *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Québec (Procureur général)*, [2004] 2 R.C.S. 185

[17] *Syndicat Northcrest c. Amselem*, [2004] 2 R.C.S. 551; 2004 CSC 47

[18] *Renvoi relatif au mariage entre personnes du même sexe*, [2004] 3 R.C.S. 698

[19] Par exemple, la Commission a introduit les instances suivantes : *O.H.R.C. v. College of Nurses of Ontario; O.H.R.C. v. Ontario Ministry of Health* (1997); *O.H.R.C. v. Westpark Hospital; O.H.R.C. v. Ministry of Health* (2001).

[20] *O.H.R.C. v. City of Toronto; O.H.R.C. v. Toronto Firefighters Association*

[21] Projet de loi 118, la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario;* adoptée à la majorité en troisième lecture le 10 mai 2005.

[22] (1995), 28 C.H.R.R. D/474 (Comm. d'enquête de l'Ont.).

[23] (2003), C.H.R.R. Doc. 03-296 (T.D.P.O.)

[24] Les observations de la Commission sont actuellement disponibles (mai 2005) sur le site Web UN Enable à www.un.org/esa/socdev/enable/rights/ahc3ohrc.htm .

[25] Rapport du Comité de révision de la *Loi canadienne sur les droits de la personne, 2000*, (le Comité de révision de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* relève du ministre de la Justice et du Procureur général du Canada).
(Source : http://www.justice.gc.ca/chra/fr/chrareview_report_2000.pdf)

[26] *Des Promesses à tenir : Le Respect des obligations du canada en matière de droits de la personne*. Rapport du Comité sénatorial permanent des droits de la personne, décembre 2001

[27] *McKenzie Forest Products Inc. v. Tilberg* (2000), 37 C.H.R.R. D/316 (Cour d'appel de l'Ont.)

[28] *British Columbia (Human Rights Comm.) v. British Columbia (Human Rights Tribunal) and Shannon* (2001), 40 C.H.T.T. D/95 (B.C.S.C.)

[29] Mémoire de l'Association canadienne des commissions et conseils des droits de la personne concernant Le projet de loi modifiant le *Code* des droits de la personne (Human Rights *Code* Amendment Act) de la Colombie-Britannique Projet de loi 53. Septembre 2002 (Source : www.albertahumanrights.ab.ca/whatsnew/Archive/2002/CASHRA_Subm_Oct02.pdf).

[30] Centre pour les droits de l'homme des Nations Unies, série no 4 de formation professionnelle. Manuel sur la création et le renforcement d'institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme. HR/P/PT/4 (Publication des Nations Unies : Genève, 1995) para.49.

[31] Observations finales du Comité pour l'élimination de la discrimination raciale des Nations Unies : Canada. 01/11/2002. par. 319., (Source : http://www.unhchr.ch/tbs/doc.nsf/(Symbol)/A.57.18.paras.315-343.Fr?Opendocument_